EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

O **SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 86.532.520/0001-60, representado neste ato por seu Diretor, Sr. **Renato Bez Fontana**, no uso de suas atribuições, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO, JULGAMENTO POR LOTE**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Municipal nº 2.806 de 21 de junho de 2017, Lei Municipal nº 2.974 de 11 de maio de 2021, suas alterações e demais legislação aplicável e as exigências estabelecidas neste ato convocatório e seus ANEXOS.

A sessão eletrônica e os demais atos administrativos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 35/2024, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para plataforma digital constante da página eletrônica do Portal Bolsa Nacional de Compras – BNC www.bnc.org.br.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS	Das 08:00 do dia 05/11/2026 Até as 08:00 horas do dia 17/11/2026
ABERTURA E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS	Das 08:01 às 08:59 horas do dia 17/11/2026
INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS	Às 09:00 horas do dia **17/11/2026**
DATA E HORA LIMITE PARA IMPUGNAÇÃO	12/11/2026 às 23:59 h
REFERÊNCIA DE TEMPO	Horário de Brasília-DF
PLATAFORMA ELETRÔNICA	www.bnc.org.br "Acesso Identificado"
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	**MENOR PREÇO POR LOTE**

DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL: o Edital está disponível na íntegra no endereço eletrônico do Portal Bolsa Nacional de Compras – BNC (www.bnc.org.br), no Portal do SAMAE de Urussanga/SC (https://samaeuru.sc.gov.br/licitacoes) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (https://pncp.gov.br/app/editais).

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS/ENCAMINHAMENTOS:

Pregoeiro: Filipo De Brida, servidor efetivo, acompanhado da Equipe de Apoio designadas pela Portaria nº 35/2024, sendo pelo endereço eletrônico do Portal Bolsa Nacional de Compras – BNC www.bnc.org.br.

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente edital a contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, treinamento, migração de dados, implantação, integrações Web API, manutenção e suporte técnico ao sistema, conforme descritivo a seguir:

LOTE 01

Item	Qtde	Und	Descrição	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)	R$ 80.650,00	R$ 80.650,00
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional	R$ 8.236,00	R$ 98.832,00
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel	R$ 5.500,00	R$ 5.500,00
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel	R$ 0,52	R$ 6,24
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)	R$ 2.500,00	R$ 2.500,00
6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)	R$ 350,00	R$ 4.200,00
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional	R$ 220,00	R$ 44.000,00
				Total:	R$ 235.688,24

1.2. DA PROVA DE CONCEITO

1.2.1. A empresa provisoriamente declarada vencedora do certame será convocada para a realização da Prova de Conceito (POC), que ocorrerá **em até 07 (sete) dias úteis após a divulgação do resultado provisório**. A convocação será realizada via Portal Bolsa Nacional de Compras – BNC, ou por comunicação oficial e indicará a data, horário e local da sessão pública, sendo de responsabilidade da empresa comparecer pontualmente. O não comparecimento na data e hora previamente agendadas implicará a automática reprovação da proponente pela Comissão Avaliadora.

1.2.1.1. As demais empresas participantes do certame serão informadas das datas e horários da demonstração da proponente vencedora, podendo se fazer representar por no máximo 1 (um) representante.

1.2.2. Uma Comissão Técnica será designada, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente, podendo a mesma, mediante justificativa, contratar suporte técnico qualificado de empresa ou profissionais externos para corroborar na tarefa de aferição da POC.

1.2.3. A sessão da Prova de Conceito será pública e poderá ser gravada pela Comissão.

1.2.4. A Prova de Conceito será realizada em ambiente virtual, por meio de link disponibilizado pelo SAMAE. A proponente deverá disponibilizar um ambiente funcional e totalmente web,

vedada a utilização de sistemas instalados em ambiente local (local host), para demonstrar a proficiência de sua solução.

1.2.5. A proponente deverá disponibilizar um ambiente funcional do seu sistema, podendo ser via acesso web a um servidor de demonstração. Deve conter dados fictícios previamente cadastrados que permitam testar as operações (a Contratante fornecerá alguns cenários de exemplo para a proponente configurar, ou a proponente pode trazer base genérica).

1.2.6. Durante a POC, será solicitado que a proponente execute uma série de operações no sistema, conforme o roteiro do Anexo II que cobrirá todos os módulos principais.

1.2.7. Também serão avaliados itens não diretamente visíveis: por exemplo, pedir para o proponente mostrar a tela de configuração de perfil de acesso (para ver granularidade de permissões); perguntar como é realizado backup no sistema (avaliar resposta técnica); verificar se há manual embutido na plataforma; solicitar que simule uma assinatura digital de documento, etc.

1.2.7.1. A base de dados utilizada na Prova de Conceito deverá conter, no mínimo, 5.000 (cinco mil) unidades consumidoras, simulando a realidade operacional do SAMAE.

1.2.7.2. A exigência de base mínima tem por finalidade permitir a avaliação prática da capacidade de desempenho, escalabilidade, consistência operacional e integridade das rotinas críticas do sistema.

1.2.7.3. A base de dados deverá conter exclusivamente dados fictícios ou anonimizados, sendo vedada a utilização de dados pessoais reais identificáveis, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

1.2.7.4. O descumprimento das disposições da LGPD acarretará a desclassificação imediata da licitante. A licitante atuará como operadora de dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso adequado da base de testes durante a Prova de Conceito.

1.2.8. A avaliação da Prova de Conceito (POC) adotará como critério mínimo de aprovação a demonstração satisfatória de, no mínimo, 90% (noventa por cento) das funcionalidades previstas no Anexo II – Roteiro de Avaliação da POC.

1.2.8.1. Caso a solução apresentada não atinja o percentual mínimo exigido ou deixe de atender integralmente qualquer um dos itens identificados como obrigatórios no Anexo II, a proponente será desclassificada, por não demonstrar a qualificação técnica da solução ofertada.

1.2.9. Durante a POC, os avaliadores preencherão uma planilha de pontuação ou checklist correspondente aos requisitos do Anexo II, marcando atendeu/não atendeu, para cada item testado. Essa planilha, em combinação com a análise da proposta escrita e documentação, formará a nota técnica da licitante.

1.2.10. O desenvolvimento da POC será registrado em ata diária, detalhando todos os procedimentos realizados, intercorrências e manifestações dos presentes. Ao final da sessão, será oportunizado aos representantes das empresas presentes realizarem considerações e manifestações, inclusive quanto à concordância ou discordância sobre os testes realizados. A ata final será assinada pelas partes e nela deverá constar, obrigatoriamente, eventual manifestação formal de recurso, sob pena de preclusão.

1.2.11. Concluída a POC, a Comissão Técnica Avaliadora lavrará documento próprio com o

resultado da avaliação, o qual será encaminhado ao Pregoeiro para fins de prosseguimento do certame. A instalação e configuração da infraestrutura necessária para realização da POC deverão ser providenciadas pela empresa convocada, conforme estabelecido pela Comissão de Licitações.

1.2.12. Àqueles presentes na apresentação que se comportarem de maneira inadequada ou prejudicial aos trabalhos, serão advertidos e o incidente registrado em termo. Repetindo-se a irregularidade serão retirados do ambiente de trabalho, e o termo de registro poderá ser remetido às autoridades para verificação civil e criminal.

1.3. Depois de concluídos e emitidos Ata e avaliação, anteriormente a adjudicação e homologação do certame, qualquer licitante poderá interpor recurso nos termos previstos no item 15 do Edital.

DA VISITA TÉCNICA

1.3.1. Visando garantir pleno conhecimento do ambiente atual, da infraestrutura tecnológica existente e dos processos já implantados, será facultada às empresas interessadas a realização de visita técnica antes da apresentação das propostas, em data a ser definida e agendada junto à Autarquia. A visita deverá ser previamente agendada com a equipe técnica responsável, respeitando o prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data da sessão pública do certame pelo telefone (48) 3465-1241 ou pelo aplicativo Whatsapp (48) 99933-2200. Caso optem por não realizar a visita, deverão apresentar declaração formal de que detêm pleno conhecimento das condições do local e do objeto, não podendo alegar, em momento posterior, desconhecimento que justifique inadimplemento ou pleito de reequilíbrio contratual.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. Os recursos financeiros para atender as despesas para a execução do objeto da presente licitação correrá a conta específica do orçamento do exercício corrente e terão a seguinte classificação orçamentária:

Órgão	12.000 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Unidade	12.001 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Ação – Funcional	17.512.17 – ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO
Dotação	3
Elemento	3.3.90.40.06 – Locação de Software

3. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

3.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o edital por irregularidade na aplicação da Lei Federal nº 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame apontando de forma clara e objetiva as falhas e/ou irregularidades que entende viciarem o mesmo.

3.1.1 Decairão tais direitos após o dia 12/11/2026 (quinta-feira) às 23:59 h.

3.1.2 Será admitida a impugnação ou o pedido de esclarecimento do Edital por intermédio de meio eletrônico, através da PLATAFORMA ELETRÔNICA: www.bnc.org.br "Acesso Identificado".

3.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial

no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame. Para a resposta, o Pregoeiro poderá se valer do auxílio da área demandante no que diz respeito a avaliação dos produtos, normas e outros temas que não sejam de seu conhecimento.

3.3. Se procedente e acolhida a impugnação do Edital, seus vícios serão sanados, implicando nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

3.4. As respostas a impugnação e ao pedido de esclarecimento serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

4. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão, os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no PORTAL BANCO NACIONAL DE COMPRAS - BNC.

4.2. É permitida a participação de empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas, observadas as seguintes normas:

I - comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

II – indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

III – admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;

IV – impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

V – responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato;

VI – comprovar o acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo justificação;

VII – o acréscimo previsto no inciso anterior não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei;

VIII – o licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no inciso I;

IX - não haverá limite máximo para o número de empresas consorciadas;

X – a substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

4.3. O licitante deverá ter feito a adesão ao Portal de Compras Públicas, sendo sua a responsabilidade

pela tramitação prévia neste sentido.

4.4. Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

4.5. Não poderão disputar desta licitação ou participar da execução da Ata, direta ou indiretamente, **sob pena de desclassificação**:

I – aquele que não atenda às condições deste Edital e seus ANEXOS;

II – pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

III – aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão da Ata, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

IV – empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

V – pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

VI – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição.

4.6. As empresas em recuperação judicial, extrajudicial, submetidas à Lei 11.101/2005, poderão participar de licitação desde que demonstrem, na fase de habilitação ter viabilidade econômica.

4.7. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.7.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.7.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.7.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.7.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.7.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.7.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, nos termos do ANEXO VI – item 7;

4.7.5. Que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na

condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição Federal;

4.7.6. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal, nos termos do ANEXO VI;

4.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante à sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da administração direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos.

5. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

5.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições, conforme preconiza os arts. 89 e 90 do Decreto Municipal nº 137/2024:

I – Conduzir a sessão pública;

II – Receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;

III – Verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;

IV – Coordenar a sessão pública e o envio de lances, quando for o caso;

V – Verificar e julgas as condições de habilitação;

VI – Sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;

VII – Receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

VIII – Indicar o vencedor do certema;

IX – Negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado;

X – Negociar condições mais vantajosas com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração;

XI – Adjudicar o objeto, qunado não houver recurso;

XII – Conduzir os trabalhos da equipa de apoio; e

XIII – Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

5.2. O Pregoeiro poderá solicitar manifestação da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, bem como do órgão de controle interno, a fim de subsidiar suas decisões.

5.3. O(a) Pregoeiro(a) substituto(a) suprirá as faltas, impedimentos e/ou afastamentos, permanentes, temporários ou eventuais do Pregoeiro titular, com as mesmas atribuições previstas neste item.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. Os interessados em participar deste Pregão deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico do Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC, no sítio www.bnc.org.br.

6.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal ambas intransferíveis e de responsabilidade única do usuário, obtidas junto ao Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC.

6.2.1. Aqueles que desejarem se credenciar no Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC podem encontrar informações adicionais na página www.bnc.org.br. Quaisquer dúvidas podem ser esclarecidas através da central de atendimento do Portal ou pelo telefone (42) 3026-4555.

6.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC ou ao SAMAE de Urussanga/SC a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.4. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao provedor do sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados, a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, bem como a aceitabilidade no que se refere às regras dos editais eletrônicos que escolher participar.

6.5. É de responsabilidade do fornecedor conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no PORTAL BOLSA NACIONAL DE COMPRAS – BNC e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

6.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7. DA PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA ELETRÔNICO

7.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços exigida no Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

7.2. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.3. A participação do licitante nesta Licitação implica a aceitação de todos os termos deste Edital, e obrigará o proponente vencedor a entrega dos itens nas condições, locais e prazos definidos.

8. DAS PROPOSTAS NO SISTEMA ELETRÔNICO

8.1. As propostas deverão ser cadastradas no sistema eletrônico (www.bnc.org.br), observando as datas e os horários limites indicados no preâmbulo deste Edital, podendo ser enviadas, substituídas e excluídas até a data e hora previstas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

8.2. O licitante se responsabiliza exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

8.3. No preenchimento da proposta eletrônica deverão, obrigatoriamente, ser informadas, no campo próprio, as especificações, preços unitário e totais de todos os itens ofertados.

8.3.1. O preenchimento incorreto dos dados necessários à análise da proposta implica na desclassificação da mesma.

8.4. Fica vedada a identificação da empresa em qualquer campo da proposta, tal como timbres, abreviações (relacionadas a empresas), telefones e etc. O descumprimento acarretará sua desclassificação prévia.

8.4.1. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e demais legislações aplicáveis.

8.5. A licitante deverá declarar, que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigente na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório (ANEXO VI);

8.6. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, sob pena de decair do direito aos seus benefícios.

8.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, conforme ANEXOS IV e V, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

8.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará a licitante às sanções previstas no item 11.1 e 11.2 deste Edital.

8.9. O encaminhamento de proposta para o sistema eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e execução da Atas previstas no Edital. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico. Após a data limite, não poderá haver desistência da proposta.

8.10. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

8.11. O prazo de validade da proposta de preços não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da abertura das propostas virtuais.

8.12. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, composição do BDI, encargos sociais e inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos, mão de obra especializada ou não, fretes, seguros em geral, equipamentos auxiliares,

ferramentas, encargos da Legislação Tributária, Social, Trabalhista e Previdenciária, da infortunística do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta Licitação.

8.13. Para composição do preço unitário e total, os participantes deverão considerar até 02 (dois) dígitos após a vírgula. No fornecimento posterior, a totalização do pedido contabilizado (total da Nota Fiscal) será de dois dígitos após a vírgula. Se houver algum dígito a mais, não importa a quantidade, será desconsiderado.

8.14. A apresentação de proposta importa no compromisso, pelo licitante, ao cumprimento dos respectivos métodos de controle de qualidade e da sistemática de certificação de conformidade, existentes atualmente, e qualquer incremento que seja realizado pelas entidades de controle do objeto desta Licitação, não importará em custos a mais para a Ata, mesmo que a licitante precise entregar produto de melhor qualidade.

8.15. O acompanhamento do sistema eletrônico é responsabilidade do licitante para todas as fases do presente Procedimento Licitatório.

9. DA SESSÃO PÚBLICA E DA ETAPA DE LANCES

9.1. O Pregão, na forma eletrônica, será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases através do Sistema de Pregão, na forma eletrônica (licitações) do Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC.

9.2. A sessão eletrônica e os demais atos administrativos serão conduzidos pelo SAMAE de Urussanga-SC, por intermédio do Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para plataforma digital constante da página eletrônica do Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC. (www.bnc.org.br)

9.3. A partir do horário previsto no Edital e no site www.bnc.org.br, terá início a sessão pública do pregão, na forma eletrônica, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas.

9.4. Serão verificadas as propostas apresentadas e desclassificadas, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

9.5. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

9.6. Todas as propostas classificadas serão consideradas lances na fase de disputas e ordenadas por valor, de forma decrescente.

9.7. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor, mantendo-se em sigilo a identificação dos demais ofertantes.

9.8. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

9.9. Poderão ser ofertados lances intermediários, na impossibilidade de cobrir o menor preço, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido.

9.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.11. Fica a critério do Pregoeiro a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante.

9.11.1. Caso haja indício de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.12. Independentemente da conexão do Pregoeiro ao sistema eletrônico, no decorrer da etapa competitiva, os lances continuarão a ser recepcionados, sem qualquer prejuízo dos atos praticados, quando do seu retorno.

9.13. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, através de mensagem eletrônica divulgando data e hora da reabertura da sessão.

(MODO DE DISPUTA ABERTO)

9.14. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.15. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

9.16. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

9.17. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

9.18. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação.

9.19. Na sequência, se constatado o empate, conforme estabelece os artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06, o Pregoeiro/sistema aplicará os critérios para o desempate em favor da ME/EPP, desde que o fornecedor tenha declarado esta opção no Cadastramento junto ao Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC.

9.19.1. O intervalo percentual estabelecido é de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço. Após o desempate, poderá o Pregoeiro ainda negociar um melhor preço caso ela não atinja o valor de referência definido pela Administração Pública. Se aceita a referida diminuição para o valor estimado, será declarada vencedora no Pregão, do contrário, poderá ser negociado valor com as empresas subsequentes.

9.20. Será concedida prioridade de contratação nas situações em que as ofertas apresentadas pelas **microempresas e empresas de pequeno porte sediadas local/ regionalmente**, sejam **iguais ou até 10% (dez por cento) superiores ao menor preço**.

9.20.1. Entende-se por empresa sediada "local" e "regionalmente" as empresas sediadas nos municípios que compõem o limite geográfico dos município que compõem as Regiões da AMREC, AMESC e

AMUREL (Balneário Rincão, Cocal do Sul, Criciúma, Forquilhinha, Içara, Lauro Muller, Morro da Fumaça, Nova Veneza, Orleans, Siderópolis, Treviso, Urussanga, Araranguá, Balneário Arroio do Silva, Balneário Gaivota, Ermo, Jacinto Machado, Maracajá, Meleiro, Morro Grande, Passo de Torres, Praia Grande, Santa Rosa do Sul, São João do Sul, Sombrio, Timbé do Sul, Turvo, Armazém, Braço do Norte, Capivari de Baixo, Grão Pará, Gravatal, Imaruí, Imbituba, Jaguaruna, Laguna, Pedras Grandes, Pescaria Brava, Rio Fortuna, Sangão, Santa Rosa de Lima, São Ludgero, São Martinho, Treze de Maio e Tubarão).

9.20.2. Terá o direito de ofertar o primeiro lance do desempate, a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte sediada local/regionalmente que estiver com preço imediatamente anterior ao da primeira empresa previamente classificada, conforme divulgado no chat;

9.20.2.1. Caso oferte o lance de desempate, este deverá ser obrigatoriamente menor do que o lance ofertado pela empresa previamente classificada;

9.20.3. Na hipótese da não contratação da Microempresa ou da Empresa de Pequeno Porte sediada local ou regionalmente, com base no item acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de prioridade do *caput*, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

9.20.4. Decairá do direito de ofertar o lance a ME ou EPP local/regional que não realizar este procedimento dentro de 5 (cinco) minutos;

9.20.5. A justificativa para a aplicação da prioridade para as empresas sediadas no Município de Urussanga/SC se dá em razão de fomentar o pequeno empreendedor que gera emprego e renda na comunidade local, buscar o crescimento econômico, atender também a função social das empresas de pequeno porte para o desenvolvimento do Município, além de atingir o art. 170 da Constituição Federal, de acordo com a Lei Municipal nº 2.974/2021.

9.21. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

9.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

9.22.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

9.22.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, sendo o resultado da negociação divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

9.22.3. O Pregoeiro poderá solicitar ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados.

9.22.4. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.22.5. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9.23. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo mínimo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

9.24. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

9.25. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, como complementares, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como: marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, declarações, certidões e outros documentos exigidos do vencedor, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

10. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação, quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes); e,
b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes).
c) Certidão Negativa de Licitante Inidôneo, mantido pelo Tribunal de Contas da União – TCU (https://portal.tcu.gov.br/certidoes/)

10.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da previsão contida no art. 12, II, da Lei Federal n° 8.429/1992.

10.3. Caso conste alguma situação impeditiva para a participação no certame ou para a futura contratação, o Pregoeiro inabilitará o licitante por falta de condição de participação.

11. PROPOSTA FINAL ESCRITA

11.1. O Pregoeiro poderá solicitar à empresa vencedora, via sistema, a proposta de preços adequada ao último lance ofertado, após a negociação, no prazo de 02 (duas) horas, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, podendo ser utilizado como modelo o ANEXO II.

11.1.1. O prazo previsto para apresentação da proposta final poderá ser dilatado, devidamente justificado e a critério do Pregoeiro.

11.2. Na proposta escrita, via sistema, deverá conter:

I – o nome do proponente, endereço, identificação (individual ou social), o nº do CNPJ e da Inscrição Estadual, número de telefone e e-mail;

II – datas em suas folhas, devidamente assinadas e rubricadas pelo seu representante legal;

III – nos preços propostos, a inclusão de todos os custos diretos e indiretos necessários à

perfeita execução do objeto, composição do BDI, encargos sociais e inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos, aquisição, transporte, mão de obra especializada ou não, fretes, seguros em geral, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Tributária, Social, Trabalhista e Previdenciária, da infortunística do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta Licitação;

IV – o prazo de validade da proposta de preços, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da abertura das propostas virtuais;

V – discriminação, em moeda corrente nacional, dos preços dos itens, limitados a 02 (duas) casas decimais para os centavos;

VI – valor unitário e valor total com a quantidade estimada para cada item/subitem e o valor total;

VII – conter prazo de entrega na forma exigida, de acordo com o ANEXO II;

VIII – dados bancários, dados do representante legal, declaração de domicílio eletrônico e

declaração de assinatura por certificação digital, conforme ANEXO III.

12. DA FASE DE HABILITAÇÃO

12.1. Para habilitação, a(s) licitante(s) vencedora(s) do Pregão deverão anexar, exclusivamente, na página do **Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC** (www.bnc.org.br), em local próprio para documentos, toda a documentação de habilitação.

12.2. A documentação de habilitação deverá ser encaminhada, na forma prevista neste Edital, em formato digital, exclusivamente por meio do sistema, após o julgamento das propostas, no **prazo máximo de 02 (duas) horas,** pela licitante melhor classificada.

12.3. Após a apresentação dos documentos de habilitação, **não será permitida a substituição ou o envio de novos documentos**, salvo em sede de diligência para complementação de informações acerca dos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame.

12.4. A não apresentação no prazo concedido acarretará a aplicação das sanções do Decreto Municipal nº 137/2023, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a melhor proposta ou o lance subsequente.

12.5. Para habilitação na presente licitação será exigida a apresentação dos seguintes documentos:

12.5.1. Habilitação Jurídica

I – ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, (de acordo com as exigências do Código Civil), a alteração contratual referente à mudança de razão social, a última alteração, devidamente registrada, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;

II – caso seja representada por procurador, este deverá apresentar procuração ou documento equivalente, cópia do respectivo RG – Registro Geral e CPF/MF – Cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda, a fim de comprovar os poderes do outorgante;

III - Declaração de Cumprimento Pleno dos Requisitos de Habilitação, conforme ANEXO VI;

Obs.: Se for Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte – EPP com problemas na habilitação, fazer constar tal ressalva, comprovando essa condição.

IV – a condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, para efeito de tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar n° 123/2006, deverá ser comprovada mediante apresentação da seguinte documentação:

a) empresas optantes pelo Sistema Simples de Tributação: Comprovação de opção pelo Simples obtido através do site da Secretaria da Receita Federal, http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/aplicacoes.aspx?id=21;

b) declaração firmada pelo representante legal da empresa ou seu procurador, de não haver nenhum dos impedimentos previstos no § 4° do artigo 3° da Lei Complementar Federal nº 123/06, conforme ANEXOS IV e V;

c) os documentos relacionados nos subitens anteriores, para efeito de comprovação da condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, poderão ser substituídos pela Certidão expedida pela Junta Comercial, a qual terá validade de 120 (cento e vinte) dias após o encerramento do exercício.

12.5.2. Habilitação Técnica

12.5.2.1. Comprovação de possuir aptidão para atender ao objeto do edital, mediante a apresentação de 03 (três) ou mais atestados ou certidões fornecidas por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que a licitante forneceu, sem restrição, serviços e/ou produtos que sejam compatíveis com o objeto da licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente assinado e carimbado por quem é por direito, constando no mínimo os seguintes dados do cliente da licitante: Razão Social, CNPJ, Inscrição Estadual, Endereço completo, Telefone, e-mail.

12.5.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

I – a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II – a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III – a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV – a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V – a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

VI – **DECLARAÇÃO** para os fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei n.º 14.133/21 e XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesseis) anos. Ressalva ainda, que, caso empregue menores na condição de aprendiz (a partir de 14 anos, deverá informar tal situação no mesmo documento); conforme ANEXO VI;

12.5.4. Habilitação Econômico-Financeira

I – Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa. Balanço na forma da Lei compreende: Cópia autenticada do Balanço Patrimonial (BP) e da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) com indicação do número das páginas e número do livro diário, acompanhados do respectivo Termo de Abertura e Termo de Encerramento do mesmo, com registro na Junta Comercial ou Cartório, assinados pelo contador e pelo titular ou representante legal da Entidade. Para os casos de envio de escrituração digital com Livro Diário Eletrônico, o empresário ou representante, deverá apresentar o comprovante de entrega da Escrituração Contábil Digital (Recibo de entrega), acompanhado do Balanço Patrimonial (BP) e da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) que foram enviados digitalmente pelo SPED Contábil;

a) Será considerada de boa situação financeira o licitante que possuir índice igual ou superior a 1 de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), aplicando-se as seguintes fórmulas e utilizando os dados contábeis do último exercício apresentado:

$$LG = \frac{ATIVO\,CIRCULANTE + REALIZÁVEL\,A\,LONGO\,PRAZO}{PASSIVO\,CIRCULANTE + EXIGÍVEL\,A\,LONGO\,PRAZO}$$

$$SG = \frac{ATIVO\,TOTAL}{PASSIVO\,CIRCULANTE + EXIGÍVEL\,A\,LONGO\,PRAZO}$$

$$LC = \frac{ATIVO\,CIRCULANTE}{PASSIVO\,CIRCULANTE}$$

b) Os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1,00 (um) em qualquer dos índices referidos serão considerados habilitados se, conjuntamente com os documentos de habilitação, comprovarem patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, devendo o licitante considerar o valor da sua proposta como referência para mensuração do patrimônio líquido, considerando o período de doze meses.

c) Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil com registro no órgão competente atestando o atendimento pelo licitante dos índices econômicos solicitados com demostração do cálculo (anexo VII). .

d) O Balanço das Sociedades Anônimas ou por Ações, deverá ser apresentado em publicação no Diário Oficial.

e) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

II – certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

III – no caso de empresas que estejam em recuperação judicial ou extrajudicial, as mesmas deverão apresentar:

a) documentos que demonstrem seu Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira.

b) O Pregoeiro poderá promover diligência junto ao Poder Judiciário, para obtenção de informações atualizadas quanto ao bom andamento do plano de recuperação.

12.5.4. Declaração Conjunta Onde a proponente declarará o atendimento a exigências da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como o cumprimento de outras obrigações, nos termos do ANEXO VI;

12.6. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte também deverão apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal quando convocadas. Todavia, apresentada a documentação, eventual restrição poderá ser sanada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período a critério da Administração, após a lavratura da ata, como condição para a assinatura da Ata de Registro de Preços, na forma das Lei Complementar nº 123/06.

12.6.1. A não regularização da documentação no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação, sendo facultado ao SAMAE de Urussanga convocar os licitantes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a Licitação.

12.7. Os documentos devem apresentar prazo de validade, e poderão ser entregues em original ou por cópia devidamente autenticada, ou cópia não autenticada, desde que sejam exibidos os originais para autenticação pelo Pregoeiro/Equipe de Apoio. Não serão aceitas cópias de documentos ilegíveis. Ainda, poderão serem substituídos por registro cadastral emitido por este Município, desde que o mesmo tenha sido feito em consonância com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021;

12.8. Em todas as hipóteses referidas neste Edital, não serão aceitos documentos com prazo de validade vencido e "protocolo" de documento necessário à habilitação.

12.8.1. Os documentos apresentados sem prazo de validade serão considerados válidos por 120 (cento e vinte) dias após a sua expedição, excetuando CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e as Certidões expedidas por Órgãos Públicos.

12.9. A responsabilidade do *upload* dos documentos é integralmente da empresa, sendo assim, deverá anexar todos os documentos solicitados no edital

12.10. Ao encerrar o pregão, o Pregoeiro analisará a documentação de habilitação relacionada no item 12 e as declarações anexadas pela empresa licitante na plataforma do pregão eletrônico por *upload*, como condição para comprovação de sua habilitação.

12.10.1. Caso a empresa não tenha realizado o *upload* dos documentos ou deixar de anexar algum documento que não possa ser conferido online, relacionados no referido item 12 a mesma será considerada INABILITADA.

12.11. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

12.12. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital e inexistindo interposição de recursos, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço que foi habilitado.

13. OBRIGAÇÕES DA VENCEDORA

13.1. As obrigações da vencedora estão previstas na minuta do contrato, integrante deste edital (ANEXO XI).

14. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E ADJUDICAÇÃO

14.1. A presente Licitação será adjudicada à licitante que apresentar proposta de **MENOR PREÇO, JULGAMENTO POR LOTE,** desde que atendidas às demais exigências deste Edital.

15. DOS RECURSOS

15.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

15.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

15.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

I - a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

II - o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

III – o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

15.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema, através da PLATAFORMA ELETRÔNICA: www.bnc.org.br "Acesso Identificado".

15.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso com a sua motivação para a autoridade competente, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

15.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

15.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico do Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC (www.bnc.org.br)e no Portal do SAMAE de Urussanga (https://samaeuru.sc.gov.br/legislacao).

16. DO CONTRATO

16.1. As obrigações decorrentes do objeto licitado, constam no contrato a ser firmado entre a Autarquia e a futura Contratada, nos termos da minuta prevista no ANEXO XI.

16.2. Como condição para celebração do contrato, o licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação.

16.2.1. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração verificará a regularidade fiscal do contratado, consultará o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitirá as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntará ao respectivo processo, conforme dispõe o art. 91, §4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.3. A licitante classificada em 1° (primeiro) lugar e devidamente habilitada, será convocada a firmar o contrato com o SAMAE de Urussanga, no prazo de até 3 (três) dias úteis após a homologação, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela contratante, devendo manter-se nas mesmas condições da habilitação quanto à regularidade fiscal.

16.4. Será facultado à Autarquia, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.

16.5. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela contratante caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia

de proposta em favor do órgão ou entidade licitante.

16.6. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 16.4, o SAMAE, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

I – convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

II – adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

16.7. A regra do item 16.5, não se aplica aos licitantes remanescentes convocados na forma do inciso I do item 16.6 deste Edital.

16.8. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no item 8.11, sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

17. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

17.1. Comete infração administrativa, nos termos dos artigos 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, o licitante/contratado que deixa de praticar atos que lhe competem ou pratica atos contrários às normas, quer seja com dolo ou culpa.

17.2. Na aplicação das sanções administrativas, além das disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, deverão ser observadas as normas insertas no Decreto Municipal nº 137/2023.

18. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

18.1. O Contrato poderá sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas nos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As condições de pagamento estão previstas na minuta do contrato, integrante deste edital (ANEXO XI)

20. DA ASSINATURA COM CERTIFICAÇÃO DIGITAL

20.1. A assinatura do contrato, será assinada eletronicamente, mediante login e senha, devendo o(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s) providenciar(em) a sua assinatura eletrônica externa, de acordo com Lei Federal nº 14.063/2020, Lei Federal 14.129/2021 e Decreto MunicipaL nº 137/2023.

20.2. O representante legal da proponente interessada em participar do processo poderá providenciar certificado para assinatura eletrônica.

20.3. É de responsabilidade exclusiva do representante legal da proponente interessada a solicitação da criação da assinatura eletrônica.

21. DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

21.1. A fiscalização e a gestão do contrato será exercida por servidores designados pela Autoridade competente, previstas na minuta do contrato, integrante deste edital (ANEXO XI).

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Caberá a Autarquia a prática de todos os atos de controle e administração da execução dos serviços, objeto do presente certame.

22.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário e observarão as disposições do art. 183 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

22.3. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, nos termos do § 1º do art. 9º da Lei Federal nº 14.133/2021.

22.4. A empresa vencedora deverá declarar ao SAMAE (ANEXO III) o domicílio eletrônico o qual será destinado ao gerenciamento da Ata e recebimento das ordens de serviços, alerta de avisos, notificações e decisões administrativas.

22.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item 3.3 deste edital, a sessão pública será reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

22.6. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente Edital.

22.7. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.9. Após a abertura da sessão, eventuais dúvidas existentes e esclarecimentos necessários, deverão ser manifestados através da plataforma do Portal Nacional de Compras - BNC (www.bnc.org.br).

22.9.1. Dúvidas ou solicitações de esclarecimentos que não estejam de acordo com os parâmetros estabelecidos no item 3, como aquelas enviadas por e-mail, não serão respondidas.

22.9.2. As disposições dos itens 22.9 e 22.9.1 se referem a dúvidas e esclarecimentos, sendo que qualquer inconformidade, discordância ou solicitação de reconsideração, entre outros requerimentos, relacionados a ações realizadas neste processo licitatório, devem ser abordados por meio de impugnação ou recurso, seguindo os procedimentos estipulados neste Edital.

22.10. O resultado desta Licitação estará à disposição dos interessados, no Departamento de Compras e Licitações do SAMAE, logo após sua homologação e disponíveis na plataforma eletrônica do Portal Bolsa Nacional de Compras - BNC (www.bnc.org.br) e na página oficial do SAMAE de Urussanga/SC, (https://samaeuru.sc.gov.br/legislacao)

22.11. Detalhes não citados referentes à prestação dos serviços, mas que a boa técnica leve a presumir a sua necessidade, não deverão ser omitidos, não sendo aceitas justificativas para sua não apresentação.

22.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.13. A Autoridade Competente do certame poderá revogar a Licitação por motivo de conveniência e oportunidade decorrente de fato superveniente devidamente comprovado ou proceder a sua anulação de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável.

22.13.1. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito todos os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa;

22.13.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

22.14. O Pregoeiro e a Equipe de Apoio foram nomeadas através de Portaria publicada no Diário Oficial dos Municípios.

22.15. São partes integrantes deste Edital os seguintes ANEXOS:

ANEXO I – Termo de Referência – TR;

ANEXO II – Proposta de Preços;

ANEXO III – Dados bancários, dados do representante legal, declaração de domicílio eletrônico da Empresa e declaração de assinatura por certificação digital;

ANEXO IV – Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;

ANEXO V – Declaração de Conformidade de Microempresa e de Empresa de Pequeno Porte quanto à Receita Bruta;

ANEXO VI – Declaração Conjunta;

ANEXO VII – Declaração Índices Econômicos

ANEXO VIII – Prova de Conceito – POC

ANEXO IX – Atestado de Visita;

ANEXO X – Declaração de conhecimento do local;

ANEXO XI – Minuta do Contrato.

Urussanga (SC), 05 de agosto de 2026.

RENATO BEZ FONTANA
Diretor SAMAE

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente termo a contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web, e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, treinamento, migração de dados, implantação, integrações Web API, manutenção e suporte técnico ao sistema, contemplando os seguintes processos: Cadastramento, Atendimento ao Público, Serviços, Micromedição, Faturamento, Arrecadação, Cobrança, Financeiro, Relatórios, Analytics, Fiscalização, Jurídico, Controle de acesso e Auditoria, Qualidade de Água, BI (Business Intelligence) e Omnichannel que permita integração com os diversos meios de comunicação, tais como webchat, Whatsapp, Facebook Messenger e totens, conforme especificações deste Termo de Referência e detalhamento a seguir:

Lote 1

Item	Qtde	Und	Descrição
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)
6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional

1.2. A licitação será processada por LOTE, de acordo com suas especificações.

1.3. O bem a ser adquirido tem natureza comum, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de

especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.4. A vigência do contrato será de 5 (cinco) anos nos termos do art. 106, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da mesma Lei.

2. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Justificativa da Necessidade da Contratação

Conforme consta no Documento de Formalização da Demanda – DFD, o Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga – SAMAE aponta a necessidade de solução para contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web e prestação dos serviços técnicos especializados.

O SAMAE tem como missão fornecer serviços de saneamento em água e esgotamento sanitário com eficiência, dentro dos padrões de qualidades exigidos pelas legislações vigentes, buscando a qualidade e eficiencia nos serviços de água e esgoto sanitário, priorizando o bem estar e saúde de seus consumidores. Para alcançarmos nosssa missão, nós afirmamos nossos valores, que são uma declaração de nossas crenças fundamentais e cultura que gera realizações, nas quais são: excelência no atendimento, bem estar e satisfaçãodos servidores e colaboradores, compromisso com a ética e o serviços público, compromisso com a correta aplicação dos recursos e compromisso com a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.Os serviços de saneamento realizados pelo SAMAE promove saúde, conforto e bem-estar à população do Município de Urussanga/SC.

Ao longo dos últimos anos, a SAMAE vem buscando processos de modernização nos seus processos, com implantação de ações efetivas de controle de perdas, macromedição, adequação de pressão na rede de distribuição, controle e redução do consumo de energia, implantação de sistema de telemetria em todos os pontos de abastecimento e reservação, controle de qualidade na aquisição de materiais e serviços, informatização das ordens de serviço e ampliação dos canais de atendimento ao usuário.

Para que possa ser prestado um serviço de excelência, é essencial que o SAMAE possua um sistema capaz de fazer a gestão dos dados dos usuários dos sistemas de água e esgoto, dados das ligações e economias existentes, categorias de usuários e histórico dos consumos, controle de faturas em aberto, ligações ativas e inativas, gestão da dívida ativa e outros controles para a tomada de decisão. Além de integração de dados com outros sistemas possibilitando extrair informações necessárias para informar aos órgãos de controle, controlar indicadores de desempenho e nortear o planejamento da instituição.

A contratação do novo sistema comercial visa fornecer uma solução tecnológica moderna e integrada, que atenda às necessidades do SAMAE, promovendo a redução de custos administrativos, desburocratização e integração entre suas áreas. O sistema é essencial para garantir a continuidade dos serviços públicos e o cumprimento das metas estabelecidas, pois sua ausência compromete a eficiência das atividades e o atendimento aos usuários dos sistemas de

saneamento.

O novo sistema deve ser intuitivo, fácil de usar, seguro, ágil, confiável e transparente, eliminando tarefas e informações duplicadas, melhorando o planejamento e o controle dos recursos públicos — físicos e financeiros. Além disso, deverá fornecer atendimento de qualidade às demandas dos consumidores e disponibilizar dados precisos para órgãos reguladores.

Com a implantação de uma interface única e um banco de dados integrado, o sistema facilitará:

- Otimização dos processos de leitura, faturamento e cobrança, reduzindo retrabalho e o número de pessoas envolvidas;
- Uniformização de procedimentos e agilidade na tomada de decisões;
- Integração maior das atividades e processos da Autarquia;
- Geração de relatórios gerenciais padronizados, eliminando planilhas redundantes;
- Aumento da confiabilidade e segurança dos dados;
- Monitoramento de indicadores de desempenho (realizado x planejado).

O novo sistema também deverá corresponder as exigências da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), da LRF (Lei de Responsabilidade Fiscal), além de fornecer relatórios confiáveis, Business Inteligence, Omnichanel.

Atualmente o SAMAE já possui ferramenta de Sistema Comercial, porém, ela será descontinuada, devido ao encerramento do contrato, que para isso será feito novo procedimento para contratação de ferramenta de sistema comercial. Além disso, levando-se em conta as mudanças promovidas por órgãos reguladores e fiscais, principalmente no que tange aos atos e fatos da administração pública e do aumento do número de exigências de prestações de contas por meios eletrônicos, faz-se necessária a utilização de ferramenta de gestão comercial integrada em seus processos, justificando a presente contratação.

2.2. Fundamentação da Contratação

A modalidade escolhida para a licitação de contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web e prestação dos serviços técnicos especializados para o SAMAE de Urussanga/SC é o PREGÃO ELETRÔNICO, conforme preconiza o inciso XLI do artigo 6º da Lei Federal nº 14.133/2021 e os arts. 28, inc. I e 29 da referida Lei.

A presente Contratação tem amparo no Art. 11 da lei 14.133/2021:

"Art. 11. O processo licitatório tem por objetivos:

> I – assegurar a seleção da proposta mais vantajosa apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto;
>
> II – assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição;
>
> [...]

É preciso ainda observar que o presente Termo e futuro edital devem seguir as Regulamentações Municipais sendo elas:

DECRETO MUNICIPAL Nº 137/2023 – Regulamenta a aplicação da Lei 14.133 de 1º de abril de 2021, que dispõe sobre normas gerais de licitações e contratos administrativos no âmbito do poder executivo do Município de Urussanga/SC;

LEI MUNICIPAL Nº 2.806/2017 - Dispõe sobre normas específicas em matéria de licitações e contratos administrativos no âmbito do Município de Urussanga/SC;

LEI MUNICIPAL Nº 2.974/2021 – Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais (MEI) e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras da administração municipal.

Com referência ao Estudo Técnico Preliminar, este foi elaborado pela área técnica do SAMAE, e consta nos autos deste Processo Licitatório.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A contratada deverá fornecer em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web, e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, treinamento, migração de dados, implantação, integrações Web API, manutenção e suporte técnico ao sistema.

Deverá também oferecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada.

A contratada deverá enviar ao SAMAE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulado no presente contrato.

Essa forma de contratação está em consonância com a legislação brasileira de licenciamento de software, que prevê a prestação de serviços contínuos de manutenção e suporte como parte integrante dos contratos de licença temporária, conforme estabelecem a Lei do Software (Lei 9.609/1998) e as melhores práticas de mercado. Assim, para o SAMAE, essa solução representa a combinação mais eficiente entre custo, viabilidade operacional e atendimento às demandas técnicas e legais.

3.1 IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE SANEAMENTO

3.1.1 Implantação

A contratada deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos:

a) No plano de ações serão definidos o treinamento e as turmas necessárias de acordo com cada área e função de atuação, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária;

b) A contratada deverá disponibilizar equipe técnica formada por no mínimo dois especialistas na solução ofertada que deverá ser designada para atuar presencialmente na sede da Autarquia, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação, configuração, parametrização e validação do sistema, bem como a capacitação dos usuários;

c) A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado do sistema comercial que está sendo utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada de forma a garantir a continuidade dos serviços do SAMAE;

d) As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da contratada;

e) A contratada deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de TI e do Setor Comercial do SAMAE serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atuais no banco de dados da solução ofertada, e

realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados;

f) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias deve ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados;

O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão de dados, implantação do sistema, parametrização, adequações necessárias e treinamento do objeto desta licitação será de até 90 (noventa) dias após a emissão da ordem de serviço;

3.1.2 Conversão de Dados

3.1.2.1 O serviço de conversão de dados atual para a nova plataforma de banco de dados deverá ser feito com execução exaustiva dos testes de funcionamento, resolvendo as diferenças entre a base de dados atual com a nova base de dados, evitando falhas com falta de informações e diferença na estrutura de dados, o importante é que as estruturas de dados estejam íntegras e sem lacunas, respeitando as regras de negócio da contratante;

3.1.2.2 A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente no sistema de saneamento para a nova base de dados.

3.1.2.3 As adaptações nas bases de dados que vise o correto funcionamento do sistema de saneamento são de total responsabilidade da contratada.

3.1.2.4 Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar o sistema em pleno funcionamento com todos os dados migrados;

3.1.2.5 A contratada deverá disponibilizar no mínimo por 30 (trinta) dias após a implantação, no mínimo um técnico, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento das rotinas do sistema;

3.1.2.6 A contratada deverá substituir os técnicos que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do acompanhamento e suporte;

3.1.2.7 A contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do SAMAE, quando essas estiverem sob sua responsabilidade;

3.1.2.8 A contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no Contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do Contrato;

3.1.2.9 A contratada deverá fornecer ao SAMAE o Catálogo de Dados do sistema, incluindo dicionário de dados atualizado com descrição técnica e funcional das tabelas,

relacionamentos, chaves primárias e atributos com tipo e regra de negócio, em formato eletrônico e legível (XLSX, CSV ou PDF);

3.1.2.10 A contratada deverá treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Edital e seus Anexos, sendo considerada neste particular, como única empregadora;

3.1.2.11 A contratada deverá comunicar ao SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Edital e seus Anexos;

3.1.2.12 A solução deverá contemplar mecanismos de governança de dados, com controle de integridade, versionamento, rastreabilidade (data lineage), e qualidade dos dados inseridos e migrados, estabelecendo papéis e responsabilidades por área gestora. A contratada deverá apoiar o SAMAE na estruturação de políticas e fluxos para tratamento e correção de dados inconsistentes, conforme melhores práticas de governança e normalização de cadastros técnicos e comerciais.

3.1.2.13 Os sistemas deverão possibilitar a integração com os demais sistemas do SAMAE, nos moldes solicitados, através de software integrador ou consulta de base de dados externa ou webservices. A contratada deverá promover a integração durante o período estabelecido para implantação do sistema;

3.1.2.13.1 As APIs utilizadas na integração com sistemas externos devem contemplar o padrão RESTful, com formato de dados em JSON, entre outras tecnologias compatíveis com as diretrizes de interoperabilidade do governo federal (ePING);

3.1.2.14 Ao término do contrato, a contratada deverá fornecer integralmente, em até 10 (dez) dias úteis, cópia de todos os dados em formato aberto e estruturado (CSV, JSON ou XML), acompanhado do dicionário de dados e estrutura relacional, garantindo total interoperabilidade com outros sistemas;

3.1.2.14.1 A contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

3.1.3 Treinamento durante a implantação

3.1.3.1 A contratada deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação e material do treinamento com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e deverá abranger os servidores que irão operar o sistema nas áreas técnica e administrativa e para os ocupantes das funções de direção e gerências da solução ofertada. O treinamento será na modalidade presencial e o SAMAE disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deverá, obrigatoriamente, contemplar:

3.1.3.2 A contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;

3.1.3.3 A contratada deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. As despesas com hospedagem, transporte e alimentação do instrutor serão por conta da contratada;

3.1.3.4 A contratada deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

3.1.3.5 A contratada deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI do SAMAE e ao Setor Comercial, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, Omnichannel, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados;

3.1.3.6 A contratada deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas;

3.1.3.7 A contratada deverá disponibilizar, também, manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

3.2 DA PROVA DE CONCEITO

3.2.1 A empresa vencedora deverá realizar Prova de Conceito do sistema que será avaliada em data e horário a ser definido por Comissão designada para este fim, após instalação dos sistemas no ambiente em Nuvem da PROPONENTE.

3.2.2 Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:

3.2.3 Atende integralmente: 02 (Dois) Pontos;

3.2.4 Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;

3.2.5 Não atende: 00 (Zero) Ponto;

3.2.6 Será considerado aprovado se a empresa atender pontuação de no mínimo 90% dos critérios listados abaixo;

3.2.7 A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:

PT * 100 = PA
PM
Onde:
PT = Pontuação Total;
PM = Pontuação Máxima;
PA = Porcentagem Atingida

3.2.8 Serão avaliadas as funcionalidades do sistema nos itens que integram esse Edital, do 5.1 ao 23.1.

3.2.9 Demonstrar quantas funcionalidades do sistema forem necessárias, a critério da Comissão, para determinação da adequação ao Termo de referência do Edital.

4. ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.1.1 A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente "100% web", ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software, bem como, oferecer meios de acesso de gestão online de serviços remotos;

4.1.2 A solução ofertada deverá permitir que, na gestão das parametrizações, sejam anexadas ao sistema e vinculadas todas as referências legais e normativas homologadas e que disciplinam os procedimentos vigentes. Em casos de parametrizações estratificadas (por Sistemas de Abastecimento de Água ou de Tratamento de Esgoto etc.) a solução deverá permitir que as parametrizações sejam automaticamente interpretadas pelos módulos que são disciplinados por elas.

4.2 ARQUITETURA TÉCNICA

Para garantir a contratação de uma solução robusta dentro dos melhores padrões reconhecidos pelo mercado, a solução ofertada deve possuir as seguintes características:

4.2.1 Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas;

4.2.2 Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação;

4.2.3 Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento/ homologação/produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes;

4.2.4 Conter todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si;

4.2.5 A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portável, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, "multithread", segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento;

4.2.6 Deverá conter API's de acesso a consulta e inserção de dados utilizando as regras internas do sistema;

4.3 INTERFACE DO USUÁRIO

Para garantir uma operação fácil e intuitiva aos usuários a solução ofertada deve disponibilizar no mínimo os seguintes requisitos de interface:

4.3.1 Permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;

4.3.2 Garantir que a camada usuário seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge 88 e superiores, Google Chrome 100 e superiores, Mozilla Firefox 116 e superiores;

4.3.3 Oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final;

4.3.4 Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera;

4.3.5 Tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de se escolher o número de ocorrências e navegação aleatória entre as páginas, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação usuário em um único pedido de leitura.

4.4 HOSPEDAGEM E BANCO DE DADOS

Toda a infraestrutura de hospedagem da solução (incluindo banco de dados, arquivos e aplicações) deverá estar localizada fisicamente em datacenter situado no território nacional brasileiro, sendo vedado o armazenamento ou espelhamento de dados em datacenters situados fora do país. A exigência visa atender aos princípios da soberania dos dados públicos, bem como aos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), especialmente os artigos 33 a 36. A contratada deverá apresentar comprovação da localização geográfica do datacenter utilizado.

4.4.1 Considerando a necessidade de definir um vocabulário comum, para fins de esclarecimento às empresas interessadas no provimento do objeto desta contratação, ficam estabelecidos os seguintes termos pertinentes à hospedagem da aplicação e do banco do Sistema na nuvem:

4.4.1.1 Computação em nuvem: é um modelo para permitir que o provisionamento de recursos e serviços possam ser realizados de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços. São características essenciais de computação em nuvem:

4.4.1.1.1 Autosserviço sob demanda: O usuário pode unilateralmente provisionar a capacidade computacional necessária, como servidores e redes de armazenamento, de maneira automática sem precisar de interação humana com cada provedor de serviços em nuvem.

4.4.1.1.2 Amplo acesso pela rede: Recursos computacionais estão disponíveis através da rede e acessados através de mecanismos padrão que promovem o uso heterogêneo de plataformas usuários (ex.: smartphones, tablets, laptops, estações de trabalho).

4.4.1.1.3 Grupo de recursos: Os recursos do provedor de serviços em nuvem são agrupados para servir múltiplos usuários usando o modelo multi-tenant, com diferentes recursos físicos e virtuais, dinamicamente alocados e realocados conforme demanda.

4.4.1.1.4 Exemplos de recursos incluem armazenamento, processamento, memória, e largura de banda de rede. Rápida Elasticidade: Capacidades podem ser elasticamente aumentadas ou diminuídas de acordo com a demanda atual e o perfil de uso das aplicações. Estas alterações podem ser realizadas a qualquer momento, possibilitando otimização do uso de recursos e consequente economia de valores.

4.4.1.1.5 Serviço mensurado: Sistemas em nuvem automaticamente controlam e otimizam o uso de recursos, levando em consideração capacidades de monitoramento em um nível apropriado para o tipo de serviço (ex.: armazenamento, processamento, largura de banda, e usuários ativos por contas.) O uso de recursos pode ser monitorado, controlado, e reportado, provendo transparência tanto para o provedor quanto para o usuário do serviço utilizado.

4.4.2 Provedor de Serviços em Nuvem: Empresa que possui infraestrutura de tecnologia da informação (TI) destinada ao fornecimento de infraestrutura, plataformas e aplicativos baseados em computação em nuvem.

4.4.3 Nuvem pública: Infraestrutura de computação em nuvem pertencente a um provedor de serviços em nuvem e gerenciada por ele. Os recursos computacionais são baseados em virtualização, agrupados e compartilhados entre usuários, e acessados via Internet ou uma conexão de rede dedicada. O uso dos recursos é monitorado e pago conforme o uso.

4.4.4 Máquina virtual: Ambiente computacional implementado em uma máquina física, a partir de tecnologias de virtualização. Este ambiente possui, minimamente, seu próprio processador, memória RAM e interface de rede, podendo a ele serem agregados outros componentes como, por exemplo, volumes de armazenamento (storage).

4.4.5 Instância: Corresponde a um componente de computação em nuvem composto de máquina virtual e serviços agregados, como exemplo, armazenamento, componentes de rede e demais serviços que mantenham essa máquina virtual em operação.

4.4.6 Datacenter: Instalação construída com o objetivo de alojar recursos em nuvem, como servidores e outros equipamentos baseados no modelo "como Serviço - as a Service”. Um datacenter é uma infraestrutura que centraliza as operações e os equipamentos de tecnologia da informação de um provedor de serviços em nuvem e onde ele armazena e gerencia os dados de seus usuários.

4.4.7 O objeto desse termo (Sistema de Gestão Comercial) deverá ficar hospedado em uma infraestrutura em nuvem.

4.4.8 Caberá à PROPONENTE, no que tange ao serviço em Nuvem, conhecer, analisar e propor alterações, caso necessário, no ambiente de infraestrutura tecnológica, para que a operação dos sistemas possua índices de performance compatíveis com aqueles apresentados em outras empresas onde a solução tenha sido implantada.

4.4.9 Considerar no dimensionamento de infraestrutura aspectos relativos à redundância e estruturas para backup.

4.4.10 Caberá à PROPONENTE avaliar as condições do ambiente de infraestrutura tecnológica do SAMAE, as quais deverão compor a proposta comercial.

4.4.11 A PROPONENTE será solidária e responsável pelo perfeito funcionamento do sistema de acordo com o dimensionamento estabelecido.

4.4.12 É facultado ao SAMAE o direito de solicitar, a qualquer tempo, diante de desempenho insatisfatório da hospedagem em nuvem, que toda a infraestrutura de servidores e softwares necessários para o funcionamento do sistema passe a ser responsabilidade da Autarquia. Neste caso, a PROPONENTE deverá indicar detalhadamente todos os requisitos necessários para que o Sistema funcione perfeitamente no ambiente da autarquia e realizar todos os procedimentos necessários para a devida migração de ambientes, incluindo a preparação de equipamentos e configuração de softwares. Considerando esta possibilidade, a proposta apresentada deverá contemplar um percentual correspondente de valor a ser deduzido das mensalidades caso o SAMAE opte por esta possibilidade de hospedagem local do banco em algum momento da vigência do contrato.

4.4.13 O Sistema Computacional contratado deverá ter sua aplicação, banco de dados e softwares relacionados hospedados em ambiente nuvem, em empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo customizações e/ou desenvolvimento (para o Sistema de Gestão Comercial), manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem.

4.4.14 O provedor de nuvem deverá disponibilizar, entre outros, os seguintes recursos:

4.4.14.1 Infraestrutura de TI projetada e gerenciada de acordo com as melhores práticas de segurança, com total cumprimento das normas estabelecidas em, pelos menos, as seguintes certificações e acreditações de segurança e conformidade internacionais:

4.4.14.1.1 ISO 9001,

4.4.14.1.2 ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013.

4.4.14.1.3 ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 1/ISAE 3402.

4.4.14.1.4 ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 3.

4.4.15 As certificações poderão ser apresentadas em suas versões originais em inglês ou em português;

4.4.16 As certificações poderão ser apresentadas em suas versões mais recentes com validade vigente na data de assinatura do contrato;

4.4.17 Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao SAMAE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

4.4.18 Os serviços em nuvem que não possuírem esses certificados não serão considerados para contratação e, consequentemente, eliminados do certame.

4.4.19 Qualquer documento ou referência de acesso público deverá ser apresentado em nome do provedor através de fontes públicas como relatórios ou websites.

4.4.20 Possuir serviço de backup gerenciado para a centralização e automatização do backup de dados tanto na nuvem quanto local, permitindo o cumprimento de requisitos de conformidade de backup normativos e corporativos.

4.4.21 Deve ter um console centralizado para a configuração das políticas de backup e o monitoramento das atividades de backup, com programas automatizados, gerenciamento de retenção e gerenciamento de ciclo de vida, sem a necessidade de criar scripts personalizados e processos manuais. Além do console centralizado, deve ainda oferecer a possibilidade de uso de APIs e interface de linha de comando para fazer backup, restaurar e definir políticas de retenção de backup na nuvem e local.

4.4.22 A aplicação de políticas de backup deve se dar simplesmente marcando esses recursos, de modo a facilitar a implementação da estratégia de backup.

4.4.23 Os backups devem ser protegidos com criptografia de dados em trânsito e ociosos.

4.4.24 O provedor deve ter logs consolidados da atividade de backup, possibilitando a execução de auditorias de conformidade. O serviço de backup do provedor deve atender todas as práticas de segurança prescritas na PCI DSS Compliance.

4.4.25 Uma ferramenta de escalabilidade que permita a configuração de requisitos que, uma vez atingidos, façam com que os recursos de hospedagem sejam automaticamente ajustados para atender a demanda da aplicação hospedada, a fim de garantir o desempenho constante. Para isso, deve oferecer ao administrador uma interface de usuário simples e eficiente que permita criar planos de escalabilidade para recursos, como adição de novas instâncias, por exemplo.

4.4.26 O acesso à ferramenta de escalabilidade deve ser possibilitado utilizando um console de gerenciamento, uma interface de linha de comando ou um SDK.

4.4.27 Um serviço web para o monitoramento e a solução de problemas dos Sistemas e aplicativos a partir de arquivos de log dos Sistemas, dos aplicativos e outros personalizados pré-definidos.

4.4.28 Um serviço web através do qual se possa iniciar e gerenciar instâncias de servidor Linux/UNIX e Windows em datacenters do provedor.

4.4.29 Um serviço web para simplificar a implantação, operação e dimensionamento de um cache na memória na nuvem, visando a otimização do desempenho de aplicações web, proporcionando recuperação de informações de caches na memória rápidos e gerenciáveis, em vez de depender inteiramente de bancos de dados baseados em disco, que são mais lentos.

4.4.30 Um serviço web que facilita a configuração, operação e dimensionamento de um banco de dados relacional na nuvem. Deve possibilitar o redimensionamento para um banco de dados relacional padrão e gerenciamento de tarefas comuns de administração de banco de dados.

4.4.31 Um serviço de monitoramento de segurança contínuo, com a finalidade de ajudar na identificação de atividades inesperadas e, possivelmente não autorizadas ou maliciosas, no ambiente do provedor onde está hospedada a solução.

4.4.32 Um serviço automatizado de avaliação para melhorar a segurança e a conformidade dos Sistemas implantados na nuvem do provedor. Deve avaliar automaticamente as vulnerabilidades ou desvios dos aplicativos com base nas melhores práticas. Depois de realizar uma avaliação, deve emitir um relatório detalhado com etapas priorizadas para as correções, se for o caso.

4.5 O Índice de Disponibilidade na Nuvem, baseado no SLA, deve ser de pelo menos 95%.

4.5.1 Caso o SLA mensal apurado seja inferior a 95%, a contratada deverá sofrer desconto proporcional de 5% a 30% sobre o valor mensal, conforme escala regressiva a ser definida no contrato. Quando o SLA mensal for inferior a 60%, será aplicado desconto de 100% sobre o valor mensal correspondente.

4.6 O provedor de nuvem deverá oferecer um serviço que possua volumes de armazenamento que suportem mídias SSD (solid state drive), com o intuito de otimizar desempenho e taxas de transmissão.

4.7 O provedor da nuvem deverá dispor de serviços que permitam monitorar inventário de recursos utilizados, assim como histórico de configurações realizadas, com o intuito de aprimorar a segurança e conformidade.

4.8 O provedor de nuvem deverá disponibilizar acesso a dashboard para administração do ambiente, com recursos para criação, desconexão, inativação e exclusão de usuários. Também deve ser possível visualizar quais usuários estão conectados e o tempo de conexão ativa.

4.9 O provedor de nuvem deverá dispor de recursos de segurança que garantam a integridade do servidor de aplicação. Uma imagem padrão deve ser mantida e copiada para o ambiente de produção. A imagem padrão nunca será utilizada em ambiente de produção.

4.10 O provedor de nuvem deverá disponibilizar dashboard para visualização de todos os logs do ambiente de produção na nuvem. Os logs devem apresentar informações completas com data e hora dos acessos, usuários e ações realizadas.

4.11 O provedor de nuvem deverá oferecer serviço de banco de dados relacional gerenciado, que possibilite a restauração de uma base de dados num determinado ponto do tempo.

4.12 O ambiente de nuvem deve ser de alta disponibilidade (24 horas por dia, 7 dias por semana), com garantia de licenciamento e atualizações de softwares, tais como o Sistema Operacional, o Sistema Gerenciador de Banco de Dados e a suíte de segurança.

4.13 O SAMAE poderá solicitar à PROPONENTE, em qualquer momento, uma cópia de todos os dados do sistema contratado.

4.14 A PROPONENTE deverá fornecer, antes do início da utilização oficial do sistema pelo SAMAE, e sempre que for solicitado, documento personalizado do provedor de nuvem confirmando o atendimento do provedor às exigências de hospedagem da Autarquia, contendo inclusive dados que comprovem o vínculo válido entre o provedor e a PROPONENTE.

4.15 A PROPONENTE deverá fornecer, para a Tecnologia da Informação do SAMAE (TI), acesso administrativo ao ambiente de nuvem, para supervisionar, configurar e controlar, sempre que possível.

4.16 Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

4.17 DESEMPENHO ESPERADO

4.17.1 Como forma de garantir o perfeito funcionamento da solução a proponente deverá obrigatoriamente assegurar que a solução ofertada ofereça no mínimo os seguintes requisitos:

4.17.1.1 Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um usuário em uma base de dados de 50.000 usuários não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não seja superior a 10 segundos;

4.17.1.2 Garantir o processamento de arquivos e geração de relatórios instantâneos em até 02 minutos.

4.18 MONITORAMENTO

4.18.1.1 Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários;

4.18.1.2 Permitir, de forma nativa, a geração de relatórios dinâmicos, gráficos ou telas de consulta, a análise estatística ou planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o

nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores;

4.18.1.3 Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos excepcionais ocorridas em processos “batch” gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.

4.19 ASPECTOS FUNCIONAIS

A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar nativamente no mínimo 90% das funcionalidades descritas dos itens 5.1 a 23.1 consequentemente contemplar no máximo 10% das funcionalidades com customizações sendo elas entregues na fase de implantação do sistema.

4.19.1 CONTROLE DE ACESSO

A solução ofertada deverá possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários com total segurança e deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:

4.19.1.1 Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha;

4.19.1.2 Para acessar o sistema, o usuário operador será necessário possuir seu cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos (administrador). O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos;

4.19.1.3 Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável;

4.19.1.4 Possuir funcionalidades de expiração de senha (período de validade), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso;

4.19.1.5 Possuir identificação única para cada usuário, por meio de login e senha individualizada, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão;

4.19.1.6 Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado;

4.19.1.7 Permitir integração LDAP;

4.19.1.8 Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”);

4.19.1.9 Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada;

4.19.1.10 Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema;

4.19.1.11 O sistema deverá permitir a criação de perfis, estes perfis conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso apenas à consulta;

4.19.1.12 Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis;

4.19.1.13 Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário;

4.19.1.14 A solução deverá registrar todas as alterações em dados estratégicos (cadastro, consumo, fatura, arrecadação, ordens de serviço), com versão dos registros, identificação do usuário, data/hora, campo alterado e valor anterior/posterior, conforme requisitos de rastreabilidade de dados do setor de saneamento.

4.19.1.15 Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deverá ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

5. CADASTRO

A solução ofertada deverá possuir um conjunto de cadastros que deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto e deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:

5.1 Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os usuários, tais como, no mínimo:

5.1.1 Nome Usuário;

5.1.2 Tipo de Usuário: Padrão / Baixa Renda (desde que preencha os requisitos para o enquadramento na tarifa social, conforme regulamentação);

5.1.3 CPF ou CNPJ;

5.1.4 Número do RG;

5.1.5 Filiação;

5.1.6 Número Telefone Residencial;

5.1.7 Número Telefone Comercial;

5.1.8 Número Telefone Celular;

5.1.9 Data de Nascimento;

5.1.10 E-mail;

5.2 Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do usuário;

5.3 Permitir informar o endereço possibilitando cadastrar, no mínimo, três endereços: o endereço físico principal e endereço alternativo podendo eleger o endereço para correspondências;

5.4 Cada usuário deve ter cadastro próprio, recebendo a devida cobrança de suas faturas de serviços e outros por CPF;

5.5 Integração com API do governo para validar se é atendido pelo Bolsa Família ou BPM;

5.6 Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro georreferenciado de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto. Desta forma, a solução ofertada deverá permitir criar uma ligação ou alterar a já existente disponibilizando no mínimo os seguintes dados:

5.6.1 Permitir que o sistema tenha todos os atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: número do lote, número da unidade, número de moradores, número de tomadas de água, área edificada em m^2, número da inscrição imobiliária; existência da caixa d'agua ou reservatório, capacidade em m^3 da caixa d'agua ou reservatório e altura em metros de instalação da caixa d'agua ou reservatório, existência de cisterna, existência de fonte própria de água, existência de fossa séptica, existência de jardim; informar o tipo de pavimento do logradouro, informar o tipo de pavimento do passeio, informar se existe ligação padronizada;

5.6.2 Permitir o registro de informações gerais do imóvel.

5.7 O cadastro de unidade de consumo deverá estar inscrito com código único (matrícula);

5.8 Possibilitar identificar uma unidade de consumo como pertencente a um usuário especial (grande usuário ou órgão público);

5.9 Possibilitar a vinculação de usuários a unidades de consumo, sendo eles do tipo usuário e proprietário do imóvel, identificando o tipo de relação e o período de validade da relação, caso seja inquilino, que deverá reverter automaticamente à condição identificada no momento da alteração cadastral ao final do período;

5.10 Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador;

5.11 Permitir o cadastro individual das unidades de consumo para condomínio com medição individualizada;

5.12 A solução ofertada deverá disponibilizar um conjunto mínimo de funcionalidades que possibilite a gestão de todas as informações necessárias para os processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os usuários;

5.13 A solução ofertada deverá permitir integração em tempo real entre o cadastro georreferenciado dos ativos de infraestrutura operacional e os registros administrativos de eventos de manutenção, vistorias, visitas, inspeções, e demais atividades de campo que

impactem diretamente sobre todos os dados e informações relevantes dos ativos, incluindo a documentação técnica de acervo dos referidos ativos.

5.14 Para garantir alinhamento entre a gestão dos ativos, gestão de serviços operacionais e gestão de usuários, a solução ofertada deverá permitir integração entre o cadastro técnico e o sistema contábil.

6. HIDROMETRIA

6.1 A solução ofertada deverá manter cadastro de todos os hidrômetros e deve gerir todo o ciclo de vida do hidrômetro, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.2 A solução ofertada deverá controlar o estoque de hidrômetros e locais de armazenamentos. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros, em status de estoque, deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em quaisquer outros status, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação;

6.3 Permitir o cadastro unitário e em lote de hidrômetro sendo que no cadastro de lotes deve ser permitido informar faixa de códigos a serem utilizados;

6.4 Disponibilizar funcionalidade que permita identificar unicamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações;

6.5 Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: tipo de hidrômetro, classe metrológica, quantidade de ponteiros, vazão mínima, nominal e máxima, tipo de tecnologia de medição, classe de vazão, pressão máxima de serviço, diâmetro, tamanho, marca, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição;

6.6 Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu;

6.7 Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte do SAMAE quanto do usuário, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos incluindo a digitalização dos documentos de aferição;

6.8 O sistema deverá manter, em base de arquivos ou banco de dados próprios, repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como: hidrômetro danificado, embaçado, violado, dentre outras. As fotos serão anexadas pelo sistema, que deverá tratá-las para manter boa qualidade, mas de tamanho compatível com o repositório, sendo facultada a emissão de um relatório de aferição, com todos os anexos;

6.9 Em caso de troca de hidrômetro, o anterior poderá ir para estoque, manutenção ou sucata. O sistema possibilitará ao usuário do sistema a escolha do status;

6.10 Permitir a consulta de histórico detalhado de hidrômetro por ligação;

6.11 O sistema deverá prover alerta na iminência de final de validades de hidrômetros instalados, gerando relatórios e possibilidade de gerar ordens de serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca dos hidrômetros;

6.12 Permitir receber, segundo as funcionalidades de um sistema de Leitura Automática de Medidores (AMR), as leituras dos hidrômetros em formato eletrônico através da transmissão de dados;

6.13 Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, leitura da instalação, o usuário do sistema que realizou, a data e um parecer;

6.14 Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros;

6.15 Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer.

7. GESTÃO DE LEITURAS E CONSUMOS

7.1 A solução ofertada deverá possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras que compreende a geração da massa de leitura, a distribuição da massa para os dispositivos móveis e o processamento do retorno das leituras, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

7.2 Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a sequência correta de leituras;

7.3 Permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades;

7.4 Permitir atribuir a cada ligação a rota e sequência de leitura na relação completa dos imóveis a serem faturados;

7.5 Permitir a geração da massa de leitura e a distribuição delas nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

7.5.1 Preservar a situação cadastral das unidades de consumo quando se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras;

7.5.2 Identificar e qualificar as unidades que devem ser lidas de acordo com a sua situação cadastral de momento;

7.6 Realizar para as unidades o cálculo do consumo mínimo, sendo que deve ser possível realizar o cálculo para as unidades que possuem hidrômetro com base no número de

economias e para as unidades que não possuem hidrômetro com base no número de tomadas de consumo;

7.7 Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realizado o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo;

7.8 Permitir realizar de forma automática e em tempo real o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, deve ser feito o armazenamento de todas as leituras realizadas, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado. Também deve ser realizada a abertura automática de ordens de serviço, conforme ocorrência informada no campo;

7.9 Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor, possibilitando sua retenção através de parâmetros definidos pelo SAMAE. A crítica de leitura deve permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo que também deve ser possível enviar para o coletor as revisões de leitura;

7.10 Realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e faturas emitidas pelo coletor.

7.11 O sistema deverá disponibilizar um processo de crítica manual e um processo automatizado:

• O processo da forma manual deverá disponibilizar uma interface que permita os operadores do sistema do SAMAE possam identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura, permitindo ajustar as faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo possível enviar para o coletor as revisões de leitura de forma que a fatura seja impressa no imóvel.

• O processo automatizado terá que garantir os padrões de ajustes de críticas realizados pelo processo manual sendo capaz de interpretar as anormalidades nas leituras de forma automática realizando os ajustes necessários de consumo ou leitura conforme cada caso, garantindo que o número de casos que necessite intervenção dos operadores do sistema com a crítica manual seja o menor possível.

7.12 Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto;

7.13 Permitir a leitura de imóvel isento de faturamento;

7.14 Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior na utilização de dispositivos móveis;

7.15 Permitir o cadastro de novos setores e rotas de leitura;

7.16 Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura de acordo com intervalos definidos;

7.17 Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras, com a opção de filtro parametrizável;

7.18 Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica fora informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema possibilite gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, com a geração automática de Ordens de serviço;

7.19 Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, possibilitando realizar o acompanhamento integral do trabalho de campo, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido até o momento o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo, o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;

7.20 Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário;

7.21 Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuírem consumo acima de seu limite superior, não emitindo fatura, mas o relatório para o usuário com as instruções de procedimento (registrando o volume consumido, porém, sem o valor financeiro equivalente), para fins de Controle de Desempenho Operacional);

7.22 Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis;

7.23 Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Desta forma a solução ofertada deve fornecer no mínimo os seguintes relatórios:

7.23.1 Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras por grupo de faturamento e por rota;

7.23.2 Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período;

7.24 A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:

7.24.1 Apresentar a rota georreferenciada traçada pelo leiturista e a quantidade de leituras efetuadas naquela rota;

7.24.2 Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada; valor da leitura, quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informada a leitura; Consumo faturado e ocorrência, apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura;

7.24.3 Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo agente de leitura desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;

7.24.4 Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada;

7.24.5 Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis;

7.24.6 Deverá possuir a função de envio das faturas e do comunicado de débito via e-mail;

7.24.7 Deverá permitir a impressão do comunicado de débito dentro do sistema a qualquer momento, a partir da sua entrega em campo.

7.24.8 Possuir quantitativos sobre as leituras realizadas, leituras a realizar, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicado de excesso, faturas geradas a partir de ocorrências, leituras transferidas ao servidor, leituras aguardando transferência para o servidor;

7.24.9 Permitir que seja gerado um arquivo com as faturas que foram para a crítica e ficaram retidas e que deverá ser enviado ao coletor de dados, para que seja feita a impressão da fatura no formato original em papel personalizado na impressora Zebra ou alguma similar.

7.24.10 A solução deverá possuir integração por API’s com interfaces de telemetria para leitura de consumo de grandes consumidores bem como seus alarmes.

8. SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO POR DISPOSITIVOS MÓVEIS

8.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com a plataformas Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

8.1.1 Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados;

8.1.2 Deverão existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;

8.1.3 As leituras serão efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos;

8.1.4 Possibilitar inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca através do número do hidrômetro, endereço ou matrícula;

8.1.5 Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista no mínimo as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número do imóvel, leitura anterior e localização do hidrômetro;

8.1.6 O sistema deverá efetuar o registro referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da empresa até o término das atividades de registro de leitura;

8.1.7 Após a digitação da leitura, o sistema deverá realizar as validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo;

8.1.8 Possibilitar ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades, com opção de inserção de registro fotográfico (parametrizável);

8.1.9 A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra ou substituição de hidrômetro;

8.1.10 Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto offline, utilizando dispositivos móveis;

8.1.11 Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso exista consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança normalmente e gerar automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização para o imóvel. O intervalo mínimo de dias entre o corte e a leitura também deve obedecer a parâmetro predefinido;

8.1.12 Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto quando assim necessitar, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo que estejam previstos a retenção de impostos, apurar os valores de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento do SAMAE;

8.1.13 Permitir utilizar bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento, definido pelo SAMAE, poderá ser desenhado no momento da impressão, permitindo a emissão de no mínimo os seguintes documentos:

8.1.2 Possibilitar a emissão de fatura/documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do proprietário, nome do usuário, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior,

leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados, faturas pendentes, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);

8.1.3 Possibilitar também a geração de QR Code (Quick Response Code), inserção nas faturas emitidas em campo e outros documentos de pagamento e com integração PIX, de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN), não sendo admitida duplicidade de pagamento;

8.1.4 Emitir comunicado de débito após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel, com opção de impressão com código de barras;

8.1.5 Emitir comunicado de excesso de consumo após emissão da fatura para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado, (não aparecer o valor financeiro equivalente ao volume no comunicado) com possibilidade de retenção da fatura e informação de ocorrência com registro fotográfico;

8.1.6 Emitir outros comunicados de acordo com layout proposto pelo SAAME, respeitando a capacidade dimensional da impressora;

8.1.7 Possuir funcionalidade que requer o registro fotográfico identificando o tipo (cúpula, fachada, numeração do hidrômetro e outros) de foto, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo, incluindo alteração de categoria ou flagrante violação da ligação;

8.1.8 Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais registradas;

8.1.9 Permitir a geração de solicitação de serviço automática para situações encontradas no processo de leitura (vazamento, violação de corte, etc.);

8.1.10 Permitir geração de avisos ao leiturista no momento da leitura em casos de ocorrências pré-parametrizadas no sistema, como por exemplo: Consumo zero, consumo alto, consumo baixo. Onde o leiturista se obriga a digitar novamente a leitura, e informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos;

8.1.11 Possibilitar a alteração, em campo, de determinados dados cadastrais pré-definidos;

8.1.12 Possibilitar navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada rua ou quadra;

8.1.13 Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente ocorrendo a cada grupo de no máximo 50 imóveis faturados;

8.1.14 Permitir enviar para o dispositivo móvel as faturas retidas na crítica e registrar no dispositivo a revisão da leitura, fazendo a impressão delas na própria impressora térmica.

8.1.15 Permitir o acompanhamento e controle sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura;

8.1.16 Demonstrar a quantidade de bobinas necessárias para realização das leituras carregadas no dispositivo móvel;

8.1.17 Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o teste do cabeçote de impressão visando garantir a qualidade e nitidez da impressão;

8.1.18 Permitir ao leiturista ajustar a sequência, rota e setor de leitura;

8.1.19 Permitir ao leiturista corrigir uma leitura errada, e após imprimir a fatura novamente com a informação corrigida;

8.1.20 Disponibilizar o comunicado de débito, para impressão a qualquer momento.

8.1.21 Emitir comunicado de alerta de vencimento de benefício para usuários optantes do cadastro de tarifa social, ligações provisórias ou de outros benefícios cadastrados, possibilitando ao usuário cadastrar um período antes do vencimento do benefício para que o comunicado seja emitido.

9. GESTÃO DE REVISÃO DE CONSUMO

9.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo com no mínimo os seguintes recursos:

9.1.1 Possibilitar a geração de um processo online ou presencial de revisão de consumo, sendo ela solicitada pelo proprietário/usuário ou pelos usuários do sistema quando se fizer necessário, com geração de protocolo para consulta;

9.1.2 O processo de revisão deverá conter os seguintes dados mínimos no formulário de adesão:

9.1.2.1 Controle por Ano/Número;

9.1.2.2 Mês/Ano referência da revisão;

9.1.2.3 Cadastro do Usuário/ número da matrícula do imóvel no SAMAE;

9.1.2.4 Endereço Completo do Usuário;

9.1.2.5 Número de economias;

9.1.2.6 Data da Solicitação;

9.1.2.7 Nome do proponente;

9.1.2.8 Quantidade de Pessoas que moram na residência;

9.1.2.9 Informações de Piscina;

9.1.2.10 Máquina de Lavar Roupas;

9.1.2.11 Caixa D'Água;

9.1.2.12 Fonte alternativa de água;

9.1.2.13 Descrição da Ocorrência;

9.1.2.14 Leituras e consumos dos últimos meses;

9.1.2.15 Deverá ser possível classificar a Revisão de Consumo conforme a fase de sua análise, sendo que todas as etapas deverão automaticamente gerar registros e informações sobre essa revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo;

9.1.2.16 Deverá disponibilizar um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo, podendo ser adicionados itens importantes para aparecer no mesmo e ser preenchidos de maneira simples, tais como:

9.1.2.16.1 Local de ocorrência do vazamento;

9.1.2.16.2 Materiais substituídos/reparados;

9.1.2.16.3 Indícios que vazamento foi resolvido ( ) sim – ( ) não;

9.1.2.16.4 Método utilizado para detecção do vazamento;

9.1.2.16.5 Anexos (fotos).

9.2 Todo o processo de revisão deverá ser disponibilizado em dispositivos móveis, de forma clara e simples, onde todo o processo seja automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso, poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê este termo de referência;

9.3 A Solução ofertada deverá possuir uma agenda, onde nela será registrado um cronograma de visitas técnicas, para solução e análise destas revisões;

9.4 A Solução tem por obrigação se adequar aos processos realizados atualmente, sem perdas, danos e custos para o SAMAE;

9.5 A solução deverá permitir ao final da revisão, fazer alterações nas faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme a permissão do usuário;

9.6 A solução deverá permitir enviar e-mails/whatsapp para o usuário com a fatura alterada e com o laudo final da revisão ou a consulta via aplicativo sobre o andamento do processo e do resultado pelo próprio usuário.

10. GESTÃO DE FATURAMENTO

10.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto, parcelamentos e demais serviços, deverá estar integrado aos processos de arrecadação e integração com os lançamentos para contabilidade, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

10.1.1 Possibilitar o cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes;

10.1.2 Possibilitar o cadastro de unidades isentas de faturamento;

10.1.3 Permitir a gestão do cronograma de faturamento para organizar as atividades por grupo e localidade, possibilitando o cadastro mensal do calendário de faturamento, no mínimo os seguintes dados: data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, data final da leitura de campo, data de previsão do processamento do faturamento;

10.1.4 A solução deverá se adequar ao calendário e forma de faturamento que é aplicado atualmente pela autarquia;

10.1.5 Permitir a gestão dos feriados nacionais, estaduais e municipais e pontos facultativos;

10.1.6 Prever funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas, devendo ser possível cadastrar no mínimo mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, quitação anual de débitos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático;

10.1.7 Possibilitar o agendamento para processamento do faturamento em batch e para a geração do arquivo de contas para impressão em gráficas e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas;

10.1.8 Possibilitar o cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas deles;

10.2 A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, fornecendo no mínimo os seguintes cadastros:

10.2.1 Cadastro de categoria de tarifa;

10.2.2 Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços;

10.2.3 Possibilidade de definir uma quantia de faturas em atraso para que o usuário perca algum tipo de benefício/tarifa concedido pelo SAAME, como por exemplo a Tarifa Social;

10.2.4 Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada;

10.2.5 Cadastro de tarifa, onde deverá ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água para o esgoto tratado e a tabela tarifária vigente;

10.2.6 Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa;

10.2.7 Cadastro de uma nova tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário;

10.2.8 A solução deverá ser capaz de ratear os valores quando constar no cadastro do usuário número igual ou maior a duas categorias/economias, dividindo o consumo igualmente para todas as categorias;

10.2.9 Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias;

10.2.10 Permitir a estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas, para as entidades públicas federais. O SAMAE é parte integrante da Administração Pública com prestação de serviço essencial e de forma exclusiva, atrai os benefícios da imunidade tributária recíproca prevista no art. 150, VI, "a" da Constituição Federal. Desta forma, o SAMAE não explora atividade comercial e sim presta serviço público essencial de forma direta e exclusiva, conforme art. 175 da Constituição Federal. Na realização dos serviços públicos de forma direta e exclusiva, o SAMAE não visa lucro e todo resultado da atividade é aplicada na ampliação e conservação do saneamento. Portanto a solução deverá inserir nas faturas dos órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais a seguinte mensagem: Imunidade Tributária Art. 150, VI, “a”CF;

10.2.11 Possibilidade de emissão de cobranças para usuários não vinculados a imóveis e que eventualmente contratem serviços do SAMAE, como por exemplo: Circos, Parques, Parecer de viabilidades, vistorias, serviços avulsos (tais como limpeza de fossa);

10.3 Garantir a gestão através de processo paramétrico para no mínimo as seguintes situações de faturamento:

10.3.1 Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas;

10.3.2 Informar percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;

10.3.3 Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;

10.3.4 Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;

10.3.5 Informar número de dias mínimo, para a cobrança inicial de uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação;

10.3.6 Informar a partir de qual mês e ano devem ser impressos os históricos de leitura e consumo na fatura;

10.3.7 Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os usuários que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;

10.3.8 Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura nos casos de vazamento de água;

10.3.9 Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura nos casos de vazamento de esgoto;

10.3.10 Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;

10.3.11 Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que atingirem o consumo maior que sua média;

10.4 Garantir o controle da gestão das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão das faturas já emitidas através de processo paramétrico e respectivas autorizações para no mínimo as seguintes situações:

10.4.1 Permitir a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar possibilitando gerenciar parcelas inseridas ou removidas na fatura (rastreabilidade). Deverá ser mantida a competência da fatura original. Deverá funcionar como um cancelamento e uma nova inserção. Também deverá obrigatoriamente informar um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.2 Permitir o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.3 Permitir alterar a data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.4 Permitir alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.5 Permitir alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.6 Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalcular a fatura de acordo com situação atual cadastral da unidade e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

10.4.7 Permitir a inserção de um valor liberado para crédito em uma fatura já existente, sendo que, caso o valor do crédito seja maior que o valor da fatura, o sistema reconhecerá a diferença que sobrou e, esta entrará como desconto na próxima fatura emitida;

10.4.8 Permitir recálculo de fatura cujo consumo seja identificado como Anormalidade de consumo conforme parâmetros previamente cadastrados, devendo os valores de descontos serem calculados pela própria aplicação, apresentados na tela da rotina e impressos na fatura recalculada;

10.4.9 Permitir atualizar a situação da fatura para evitar prejudicar o usuário nos casos que foi comprovada a quitação da fatura, mas o pagamento será remetido pelo banco em data futura;

10.4.10 Permitir alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial, não permitindo a abertura de corte ou geração de aviso de débito enquanto a mesma estiver nessa situação;

10.4.11 Deverá ser possível a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares;

10.4.12 Deverá ser possível também a emissão de fatura única para órgãos centralizadores, ou seja, fatura totalizante com um único código de barras, cujo pagamento desta quite todas as faturas vinculadas ao órgão centralizador;

10.4.13 Possibilitar a geração de uma conta final para o usuário que a solicite, entendida a conta final como antecipação da leitura e evitando geração de outra fatura com a mesma referência, sendo que nesses casos deverá ser gerada uma fatura com todos os débitos vencidos e a vencer do usuário;

10.4.14 Possibilitar reenviar uma fatura em específico para débito em conta;

10.4.15 Disponibilizar recurso que permita realizar o tratamento de registros de cadastro de débito em conta não identificado, possibilitando associar cadastro a uma unidade usuário;

10.4.16 Disponibilizar recurso que possibilite registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água e esgoto ou serviço para determinada unidade de consumo;

10.4.17 Disponibilizar funcionalidade que possibilite a cobrança de água e esgoto, através de contrato especial de fornecimento, possibilitando definir contrato para cobrança de no mínimo os seguintes tipos: consumo fixo, consumo mínimo e máximo e valor fixo;

10.4.18 Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática de ordem de serviço de fiscalização de consumo, de acordo com critérios estabelecidos pelo usuário;

10.4.19 Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva dos imóveis alugados, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

10.4.19.1 Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados com a data de vigência do contrato e nome do responsável durante essa vigência. Quando o proprietário ou responsável trouxer ao SAMAE o contrato de locação do imóvel, o usuário poderá cadastrar o contrato por seu período de validade. Assim, a solução ofertada deverá entender que, durante aquele período, apesar do proprietário ser, em geral, o responsável pela ligação, o inquilino contratante deverá ser efetivamente tratado como responsável, gerando-se as faturas, multas e correspondências todas em seu nome;

10.4.19.2 Da mesma forma, caso o inquilino queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá apenas realizar ações sobre débitos de seu período de contratação;

10.4.19.3 Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato;

10.4.19.4 O histórico de responsáveis e de contratos de uma determinada ligação deverá ser mantido, de forma a possibilitar a verificação de propriedade e responsabilidade da ligação;

10.4.20 Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ser praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

10.4.20.1 Possibilitar o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave, gravíssimo);

10.4.20.2 Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude onde o usuário possa definir o valor por tipo e grau da fraude;

10.4.20.3 Possibilitar a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por período determinado pelo usuário;

10.4.20.4 Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, em constatada a fraude o usuário possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar de forma automática o valor da multa a ser lançado na próxima fatura do usuário de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente;

10.4.20.5 Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, usuários e valores de fraudes gerados em um determinado período;

10.4.20.6 O sistema deverá permitir a geração de faturas para serviços desvinculada da fatura de água e esgoto;

11. GESTÃO DE ARRECADAÇÃO

11.1 A solução ofertada deverá fornecer todos os recursos necessários visando integração com agentes arrecadadores, disponibilizando toda estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente, baixa de faturamentos e integração com os lançamentos para contabilidade, fornecendo no mínimo as funcionalidades descritas abaixo:

11.1.1 Possibilitar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN;

11.1.2 Disponibilizar recurso de importação e processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal (incluindo QR Code e PIX) e ainda garantir que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, sejam devidamente registrados na base de dados da solução/sistema ofertado;

11.1.3 Disponibilizar recurso que possibilite a baixa de documentos de cobrança de forma manual (confirmação de pagamentos) com informação dos dados dos pagamentos;

11.1.4 Possibilitar a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) a matrículas ou documentos de cobrança;

11.1.5 Permitir a identificação de Faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e crédito para desconto nas próximas faturas do usuário;

11.1.6 Permitir a identificação de Faturas pagas com valores diferentes dos seus faturamentos, gerando ocorrência de pagamento e gerando crédito ou débito ao usuário do valor da diferença;

11.1.7 Possibilitar que no momento do processamento do pagamento de um documento que possua uma ou mais faturas vinculadas (notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa e segunda via de fatura agrupada e outros) deve ocorrer também de forma automática a quitação de todas as faturas vinculadas ao documento;

11.1.8 Garantir que sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança em atraso deve ser gerado juros e multas e correções monetárias conforme prevê o regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

11.1.9 Disponibilizar o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias, convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada;

11.1.10 Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos;

11.1.11 Disponibilizar recurso que possibilite realizar a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo;

11.1.12 Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deverá apurar e processar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser registrada e congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados: (valor de documentos pendentes, valor de documentos pagos, valor de parcelamentos realizados, valor de cancelamentos realizados, valor de emissões manuais);

11.1.13 A solução ofertada deverá ter a opção de integração com o sistema das “Vans” permitindo a obtenção e o processamento automático dos arquivos bancários, inclusive com tempo parametrizável de verificação, no caso de a Autarquia eventualmente contratar o serviço de pagamento em tempo real;

11.1.14 Fornecer recurso que possibilite o registro de pagamentos via depósito bancário;

11.1.15 Fornecer recurso que possibilite tratar pagamento via depósito bancário que conste como não identificado;

11.1.16 Permitir mais de um convênio agente arrecadador do tipo débito em conta para um mesmo agente arrecadador.

12. GESTÃO DE COBRANÇA

12.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para recuperação de receita, estar integrado aos processos de arrecadação, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

12.1.1 Garantir o controle da gestão das políticas de negociação de débito para parcelamentos e reparcelamentos de débitos, através de processo paramétrico e respectivas autorizações, sendo que uma vez definida a política, a mesma deve ser utilizada por todos os usuários da solução ofertada para no mínimo as seguintes situações:

12.1.1.1 Definir valor mínimo para que seja autorizado realizar parcelamento de débito e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento do débito;

12.1.1.2 Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o parcelamento do débito;

12.1.1.3 Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento;

12.1.1.4 Definir a obrigatoriedade de cobrança de parcela à vista para o parcelamento;

12.1.1.5 Definir o número de dias máximo para o pagamento da parcela à vista do parcelamento;

12.1.1.6 Definir o número de dias para cancelamento automático de um parcelamento, cujo pagamento da parcela à vista não tenha sido efetuado;

12.1.1.7 Garantir solução que cancele o parcelamento, caso não seja identificado o pagamento da parcela a vista (entrada do parcelamento) ou de uma quantidade de parcelas não pagas, sendo possível parametrizar o número de dias da validade dessa parcela a vista e quantidade de parcelas não pagas para desfazimento da negociação;

12.1.1.8 Definir o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para os usuários cadastrados com tarifa social e/ou outro benefício em vigor autorizado pela Diretoria Executiva por Resolução;

12.1.1.9 Possibilitar parametrizar o nome do responsável por parte da empresa que irá ser impresso no termo de negociação de parcelamento que deve ser gerado no momento do parcelamento;

12.1.1.10 Definir a alíquota do percentual de juros para parcelamento de débito;

12.1.1.11 Definir a quantidade máxima de faturas permitida por usuário, para realizar um reparcelamento;

12.1.1.12 Definir o número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para usuários que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

12.1.1.13 Definir número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito para usuários que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);

12.1.1.14 Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o reparcelamento de débito para usuários que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

12.1.1.15 Garantir o parcelamento de débito com opção de faturamento em fatura mensal de serviços de água e esgoto ou carnê (boleto);

12.1.1.15.1 Quando efetuado por carnê, permitir o rastreio simples, através de relatório, dos usuários que solicitaram esse tipo de parcelamento, como descrição da quantidade de parcelas quitadas, matrícula vinculada a solicitação, valor total da dívida e das parcelas, além do nome do usuário solicitante;

12.1.1.16 A solução deve apresentar todo o controle da negociação realizada pelo código do usuário responsável pela negociação do débito;

12.1.1.17 Em caso de parcelamento de débito via cartão de crédito ou débito, o sistema deve garantir a integração online da operação realizada entre a empresa de cartão de crédito/débito e a Contratante (SAMAE);

12.1.1.18 Disponibilizar funcionalidade que possibilite o parcelamento de débitos pendentes (faturas abertas ou serviços prestados ao usuário), conforme políticas globais de parcelamento previamente parametrizadas, fornecendo no mínimo os seguintes recursos: Os juros e multa deverão ser calculados conforme regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

12.1.1.19 Para as parcelas a vencerem, deverão ser calculados juros, multas e correções conforme regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

12.1.1.20 O usuário poderá escolher quais faturas pendentes, vencidas ou não e serviços a faturar que serão incluídas no parcelamento;

12.1.1.21 Possibilitar a realização de transferência de débito de uma unidade de consumo a partir da rotina de parcelamento;

12.1.1.22 Possibilitar emitir um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo usuário, assim como a cobrança com a parcela de entrada, caso exista. Deve existir funcionalidade de reemissão do termo e da parcela de entrada sempre que necessário, com as informações originais;

12.1.1.23 As faturas parceladas deverão ter sua situação alterada de pendentes para parceladas;

12.1.1.24 Gerar de forma automática nas próximas faturas a serem emitidas para a unidade de consumo a cobrança das parcelas negociadas no parcelamento de débito;

12.1.1.25 Disponibilizar recurso que permita optar por emitir faturas avulsas de parcelamento de débitos;

12.1.1.26 Disponibilizar recurso que permita realizar o cancelamento de um determinado parcelamento de débito;

12.1.1.27 Disponibilizar funcionalidade que possibilite gerar um reparcelamento de débito (um novo parcelamento para unidades de consumo que já possuem um parcelamento de débito pendente, disponibilizando os mesmos recursos solicitados na rotina do item anterior referente ao parcelamento de débito e adicionalmente, fornecer no mínimo os seguintes recursos:

12.1.1.27.1 Possibilitar o cálculo do saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando ao reparcelamento;

12.1.1.27.2 Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer e serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor a nova negociação do parcelamento;

12.1.1.27.3 Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor presente;

12.1.1.27.4 Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, atualizando o valor para o presente, deduzindo os juros e multas cobradas;

12.1.1.27.5 Possibilitar a realização de simulação de um parcelamento/reparcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação;

12.1.1.27.6 Disponibilizar recurso para geração de cartas de cobrança para usuários com faturas em atraso, conforme opções e parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: selecionar um imóvel específico, intervalo de rotas, competência de referência, intervalo de valor em aberto, quantidade de faturas vencidas, número de meses em atraso, tipos de categorias e a situação do imóvel;

12.1.1.28 Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

12.1.1.28.1 Definir o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte;

12.1.1.28.2 Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte;

12.1.1.28.3 Definir o número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte;

12.1.1.28.4 Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços;

12.1.1.28.5 Possibilitar a definição do número de dias para o vencimento de uma notificação de corte;

12.1.1.28.6 Possibilitar a definição da mensagem que deve ser impressa na notificação de corte;

12.1.1.28.7 Possibilitar a definição de existência de cobrança para a emissão da notificação de corte e o valor que deverá ser cobrado;

12.1.1.28.8 Possibilitar a geração de notificação de corte para usuários que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas;

12.1.1.28.9 Possibilitar a definição de permissões para que sejam emitidas uma ou mais notificações de corte pendentes para um mesmo usuário;

12.1.1.28.10 Possibilitar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;

12.1.1.28.11 Possibilitar definir se será impresso ou não código de barras padrão FEBRABAN na notificação de corte;

12.1.1.28.12 Informar via SMS/WhatsApp/e-mail a incidência de pendências antes da geração do aviso de corte;

12.1.1.29 Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a geração automática de notificação de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário, sendo que a funcionalidade deverá possibilitar a geração das notificações de corte em conjunto com o processo de geração de massa de leitura, pois as notificações de corte devem compor os dados que serão enviados para ao dispositivo móvel visando a realização das leituras, pois as notificações de corte devem ser impressas em conjunto com as faturas no processo de leitura e emissão simultânea a ser disponibilizado no sistema de leitura;

12.1.1.30 A solução ofertada deve dispor de funcionalidade que permita consultar uma notificação de corte por diversas fontes de filtros, com possibilidade de reimpressão, contendo os dados originalmente emitidos;

12.1.1.31 Permitir cancelar a notificação de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o cancelamento, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

12.1.1.32 A solução ofertada deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para a geração da notificação de corte, bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte quando necessário;

12.1.1.33 Garantir a gestão e a definição das políticas para a geração das ordens de serviço de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

12.1.1.33.1 Definir a prioridade de geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível priorizar no mínimo pelas seguintes situações: (estrutura de localização, data de vencimento da notificação de corte e maior valor da notificação de corte, por tipo de tarifa, por categoria, por perfil do devedor);

12.1.1.33.2 Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia;

12.1.1.33.3 Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte;

12.1.1.33.4 Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte;

12.1.1.33.5 Permitir a filtragem e ordenamento das ordens de corte abertas por bairro, estrutura de localização, data de abertura do corte, número da ordem de serviço, etc;

12.1.1.33.6 Definir a mensagem de comunicação do corte ao usuário que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

12.1.1.33.7 Definir quais serão os dias da semana e respectivos horários que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas;

12.1.1.33.8 Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme parametrização de regras para geração definidas pelo usuário;

12.1.1.33.9 A solução ofertada deverá possibilitar a geração de até no mínimo dois níveis de corte (cavalete e ramal) possibilitando efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no nível anteriormente gerado, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte a serem gerados e através das ordens de serviço que irão orientar de forma automática a geração da ordem de serviço de corte do próximo nível quando não for registrado a religação ou a quitação da dívida por parte do usuário;

12.1.1.33.10 A solução ofertada deverá possibilitar o bloqueio da emissão de uma notificação de corte ou a geração de ordem de corte para uma determinada unidade de consumo, conforme lista de motivos pré-definidos, como por exemplo, tutela judicial, serviço essencial. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio, o usuário que realizou, a data, um parecer informado pelo usuário, além de um campo para adicionar demais observações;

12.2 DÍVIDA ATIVA

12.2.1 A solução ofertada deve disponibilizar um módulo que permita o controle de dívida ativa e deverá possuir recursos que facilitem o gerenciamento.

O módulo de notificações deverá compreender as seguintes funcionalidades:

12.2.1.1 Deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para a emissão das notificações de dívida ativa;

12.2.1.2 Deverá permitir a simulação da notificação de dívida ativa, com crítica cadastral (todos, somente cadastros divergentes, somente cadastros sem divergência);

12.2.1.3 A simulação e notificação deverá permitir que sejam filtrados imóvel, usuário, data de vencimento inicial, data de vencimento final, valor inicial das faturas, valor final das faturas, setor comercial, grupo de faturamento, rota, categorias, esferas de poder;

12.2.1.4 Deverá permitir a exportação das simulações em CSV, com opção de excluir o cálculo de acréscimos de impontualidade;

12.2.1.5 As notificações de dívida ativa deverão ser geradas com código de barras para pagamento, efetuando para esse fim o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações;

12.2.1.6 Deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega delas;

12.2.1.7 Permitir emissão de avisos de débito, onde deverão constar todas as características do débito, dados do usuário, o valor inscrito em dívida ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios estabelecidos pela autarquia;

12.2.1.8 Deverá permitira geração de avisos de débito em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada;

12.2.1.9 Deverá haver opção para a atualização das parcelas dos avisos de débito através de índice específico, efetuando a alteração das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para a entrega aos usuários;

12.2.1.10 Deverá disponibilizar tela externa para que os contribuintes possam consultar e imprimir os extratos de débitos;

12.2.1.11 Deverá controlar situações das notificações por: gerada (lançamento fiscal), entregue (crédito fiscal constituído), dívida ativa, certidão (certidão da dívida ativa não ajuizada), execução (certidão da dívida ativa ajuizada), cancelada (extinção), negociada (parcelamento confirmado), negociada (parcelamento não confirmado), e paga;

12.2.1.12 Deverá ter possibilidade de ignorar a notificação quando o cadastro estiver incompleto;

12.2.1.13 Deverá permitir a impressão das notificações;

12.2.1.14 Deverá permitir que sejam informadas as entregas das notificações por: pessoalmente, edital ou AR;

12.2.1.15 Deverá permitir o cancelamento das notificações de dívida ativa;

12.2.1.16 O extrato débito deverá permitir a atualização dos valores monetários, em caso de pagamento posterior a data de cálculo, o módulo deverá recalcular os valores dos dias excedentes;

12.2.2 O módulo de inscrição deverá compreender as seguintes funcionalidades:

12.2.2.1 O sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas em dívida, permitindo para isto a seleção das contas desejadas;

12.2.2.2 O sistema deverá possuir opção de congelamento periódico para inscrição automática em dívida após finalização do prazo de notificação.

12.2.3 O módulo de execução deverá compreender as seguintes funcionalidades:

12.2.3.1 Permitir o filtro e geração de certidões negativas de dívida ativa, separadas por tarifas e taxas, com opções de seleção de: data inicial entrega da notificação, data final entrega notificação, valor inicial das notificações, valor final das notificações, valor inicial das certidões, setor comercial, grupo de faturamento, rota, categorias e esfera de poder, imóvel e usuário;

12.2.3.2 Permitir a impressão das certidões negativas;

12.2.3.3 Permitir a execução fiscais das dívidas;

12.2.3.4 Permitir a geração do livro de dívida com as informações das contas inscritas, determinando número de livro, quantidade de páginas por livro, página inicial e demais informações pertinentes ao livro;

12.2.3.5 Permitir a inclusão das guias de pagamentos de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão;

12.2.3.6 O módulo deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petição de acordo com os dados e modelos estabelecidos pela autarquia. Na emissão de certidão, o módulo deverá automaticamente efetuar o bloqueio das contas;

12.2.4 O módulo de gestão da dívida ativa deverá compreender as seguintes funcionalidades:

12.2.4.1 Separação da receita de dívida ativa na contabilidade;

12.2.4.2 Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento de contas inscritas e não inscritas. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente;

12.2.4.3 Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal;

12.2.4.4 O módulo deverá permitir o acompanhamento mensal do saldo de dívida ativa. Deverá informar a composição dos valores mensais inscritos em dívida ativa, tais como: cancelamentos, inscrições, parcelamentos, reabertura de contas, receita e demais informações referentes a movimentação para o acompanhamento do saldo da dívida ativa, o sistema deverá

controlar automaticamente as datas de fechamento de cada mês. Este procedimento tem a finalidade de evitar a repetição de informações em função do eventual informe incorreto da data de fechamento mensal. Deverá também, apurar o saldo da dívida ativa, comparando-o com o saldo atualmente registrado no sistema, para que possa gerenciar quaisquer diferenças encontradas;

12.2.4.5 Os valores que compõem o saldo da dívida ativa deverão estar contidos em relatório analítico, a fim de que seja possível o acompanhamento da movimentação da dívida ativa realizada;

12.2.4.6 Auditoria de todas as alterações que são efetuadas no módulo;

12.2.4.7 Cadastro de telas, grupos e usuários;

12.2.4.8 Permitir que sejam configuradas informações de impontualidade, tipos de débitos da dívida ativa, livro e certidões;

12.2.4.9 Relatório de parcelamento da dívida ativa;

12.2.4.10 Impressão do livro da dívida ativa;

12.2.4.11 As informações referentes a todos os eventos gerados na dívida ativa, tais como, inclusão, cancelamentos e outros, deverão ser “congeladas”, sendo possível a emissão de um relatório ou geração de uma consulta que demostre entre duas datas quaisquer:

12.2.4.11.1 Saldo inicial (saldo na data inicial informada);

12.2.4.11.2 Somatório de acréscimos e diminuições geradas durante o intervalo informado;

12.2.4.11.3 Saldo final (saldo na data final informada);

13. GESTÃO DA CONTABILIDADE

13.1 A solução ofertada deve disponibilizar um módulo de contabilidade que permita ser integrado aos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem, devendo, no mínimo:

13.1.1 Possibilitar o cadastro do plano de contas, permitindo cadastrar todas as contas do passivo, ativo e receitas;

13.1.2 Possibilitar a utilização do conceito de contabilização ativa, onde deve ser possível parametrizar de acordo com o plano de contas da Autarquia as transações contábeis, ou seja, qual deve ser o respectivo lançamento contábil que deve ser gerado na mesma transação lógica de forma automática e transparente para o usuário, para todos os movimentos do emitido e do recebido (faturamento, cancelamento, refaturamento, parcelamento e recebimento no âmbito dos processos de negócio comercial);

13.1.3 Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da contabilidade, sendo que

esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, conforme parametrização definida para o plano de contas da Autarquia e de forma estruturada e organizada devendo ser gerado os lançamentos contábeis (débito, crédito), onde a posição obtida deve ser congelada;

13.1.4 Disponibilizar recursos que possibilitem a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica;

13.1.5 Promover registro contábil automático da provisão para devedores duvidosos sem afetar saldo comercial, seguindo sistemática própria da Autarquia;

13.1.6 Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade de ser pré-configurado;

13.1.7 Estabelecer integrações diárias automáticas e sem intermediários dos lançamentos contábeis gerados para serem importados pelo sistema específico da contabilidade existente na Autarquia, incluindo os movimentos de arrecadação, faturamento e demais movimentos;

13.1.8 Bloquear a utilização de códigos de serviços operacionais que não tenham configuração de conta contábil;

13.1.9 Disponibilizar consultas e relatórios de controle para verificar os registros gerados na contabilidade e permitir rastreabilidade analítica destes, a verificação em vários aspectos das informações passadas ao Sistema Contábil, pois para os casos de divergência de valores (diferença na posição do saldo das contas receber), será de responsabilidade da contratada explicar a diferença, a causa do erro e qual ação será tomada para a mitigação do mesmo;

13.1.10 Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por conta contábil;

13.1.11 Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando usuário, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de multa e correção a faturar etc.;

13.1.12 Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores;

13.1.13 Disponibilizar relatório Posição das Contas a Receber por Usuário, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os usuários da Autarquia, demonstrando a posição detalhada de todos os documentos de cobrança pendentes para cada usuário, sendo que devem ser evidenciados: (o número do documento de cobrança, referência mensal da faturas, data de vencimento, valor total da fatura, valor de multa e correção faturados, valor de multa e correção a faturar, valor de serviços, valor parcelado, saldo contábil e o saldo financeiro);

13.1.14 Gerar relatório de resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, devendo demonstrar para todas as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados: (código da conta contábil, descrição

da conta contábil, título da conta contábil, saldo anterior, valor faturado no mês, valor pago no mês, valor parcelado, valor cancelado, valor devolvido, valor de imposto, valor de tarifa, o saldo atual da conta).

13.1.15 A solução ofertada deverá ter integração do sistema comercial com os demais sistemas utilizados ou que possam vir a serem utilizados pelo SAMAE, incluindo os envios de informações para os órgãos fiscalizadores conforme suas exigências atuais ou futuras, especialmente o Tribunal de Contas de SC por meio do sistema de fiscalização integrada de gestão (e-Sfinge).

13.1.15.1 A solução ofertada deverá disponibilizar recurso de envio de dados tributário para o sistema de Fiscalização Integrada de Gestão (e-Sfinge) conforme legislação do TCE/SC, que irá armazenar os seguintes registros:

- Tributário.estorno;
- Tributário.diário_arrecadação
- Tributário.crédito_tributário_baixa
- Tributário.crédito_tributário
- Tributário.contas_receber_trib_itens
- Tributário.contas_receber_tributário

13.1.15.2 Cada Integração com o TCE/SC para o envio dos seguintes dados:

- Cadastro de Contribuinte
- Cadastro Imobiliário
- Cadastro Propriedade Imobiliária
- Lançamento de Crédito Tributário
- Baixa de Crédito Tributário
- Diário de Arrecadação Tributário
- Estorno de Diário de Arrecadação Tributário

13.1.15.3 A solução ofertada deve garantir a tempestividade das remessas e a qualidade dos dados, informações e prestações de contas ao TCE/SC, sendo que os dados e as informações transmitidos devem espelhar com exatidão aqueles existentes nos sistemas de origem.

13.1.15.3.1 A contratada deve implementar as regras de consistência (CONs) impeditivas e de alerta divulgadas pelo TCE/SC, sendo que é vedado à disponibilização de funcionalidade que propicie inserir, apagar ou modificar informações contábeis e/ou de auditoria, em desacordo com as técnicas e princípios contábeis e as demais normas aplicáveis.

13.1.15.3.2 A contratada deve garantir o atendimento e resolução célere de problemas relacionados à disponibilidade dos sistemas de gestão e à remessa dos dados ao TCE/SC, sendo responsabilizada pelas penalidades oriundas do Tribunal referente atrasos de entrega de remessas e inconsistência de dados.

14. GESTÃO DE SERVIÇOS

14.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

14.1.1 Garantir o cadastro e a manutenção dos códigos de serviço e a definição das políticas, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

14.1.1.1 Definir descrição do Serviço;

14.1.1.2 Definir código do Serviço;

14.1.1.3 Definir o grupo do Serviço;

14.1.1.4 Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);

14.1.1.5 Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;

14.1.1.6 Definir o setor de controle de execução do serviço;

14.1.1.7 Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;

14.1.1.8 Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;

14.1.1.9 Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço;

14.1.1.10 Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço;

14.1.1.11 Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;

14.1.1.12 Definir o número de prioridade para execução do serviço;

14.1.1.13 Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;

14.1.1.14 Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;

14.1.1.15 Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;

14.1.1.16 Possibilidade de definir diversas rubricas contábeis para o mesmo serviço;

14.1.1.17 Possibilidade de definir um termo na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão e qual o termo a ser gerado.

14.1.1.18 Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço;

14.1.1.19 Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;

14.1.1.20 Disponibilizar o cadastro de veículos;

14.1.1.21 Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço.

14.1.1.22 Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução.

14.1.1.23 Disponibilizar funcionalidade para que o usuário do sistema crie termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo, inclusão de imagens etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo;

14.1.1.24 Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e usuários da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento;

14.1.1.25 Disponibilizar recurso para integração com o sistema de estoque da Autarquia de forma que seja atualizado no mínimo diariamente para entrada de novos materiais e custo de cada material;

14.1.1.26 Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;

14.1.1.27 Garantir que todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados.

14.1.1.28 Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;

14.1.1.29 Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordens de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

14.1.1.30 Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;

14.1.1.31 Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;

14.1.1.32 Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;

14.1.1.33 Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em usuários considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais;

14.1.1.34 Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do usuário que solicitou a execução do serviço;

14.1.1.35 Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado;

14.1.1.36 Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer;

14.1.1.37 Disponibilizar funcionalidade que possibilite a abertura de ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastrada, a partir de parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo;

14.1.1.38 Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa do Google Maps ou de base de dados cartográfica, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;

14.1.1.39 Disponibilizar recursos que possibilite gerar o faturamento específico de materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

14.1.1.39.1 Possibilitar definir quais serviços terão cobrança de materiais;

14.1.1.39.2 Possibilitar cadastrar uma tabela tarifária de materiais, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado na execução do serviço;

14.1.1.39.3 Gerar de forma automática a cobrança dos materiais nas faturas dos usuários de acordo com o material e quantidade informada no encerramento da ordem de serviço;

14.1.1.39.4 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual os níveis de corte praticados pelo SAMAE (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

14.1.1.39.5 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual da religação de corte praticado pela autarquia para determinada unidade de consumo.

14.1.1.39.6 Permitir a seleção de uma ou mais faturas para impressão, ou seja, não sendo necessário a seleção para impressão de uma a uma;

14.1.1.39.7 Permitir a seleção de uma ou mais faturas para envio por e-mail ao usuário, sendo que, deve ser possível inserir um e-mail para envio logo após a seleção das faturas.

14.1.1.39.8 Permitir a geração de Certidão Negativa Anual para os usuários da autarquia na leitura seguinte ao momento que deixarem de ter pendências no ano anterior ao da geração da CNA.

15. GESTÃO DE ATENDIMENTO

15.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de atendimento que deve possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos usuários pela Autarquia, por meio presencial (balcão), e-mail, telefone, por correspondências e outros quando houver. Quando o atendente abrir o atendimento, será gerado um número de protocolo (registro de atendimento) único e serão registradas as principais tarefas executadas até o seu encerramento.

15.2 Esse módulo deverá possuir como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado usuário, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, sendo composto por no mínimo as seguintes funcionalidades:

15.3 O sistema deverá permitir o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, e-mail, telefone, correspondências e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (protocolo);

15.4 Deverá ser registrada automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas por ele;

15.5 Antes do atendente iniciar um novo atendimento deverá encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo usuário através de e-mail ou SMS;

15.6 No caso de ações ou ordens de serviço que tenham prazos para execução, estes protocolos ou registros de atendimentos devem ser monitorados em locais específicos a fim de acompanhar sua execução e posterior retorno ao usuário;

15.7 Possuir no cadastro de unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.

15.8 Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo, digitando o número da matrícula ou

através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Usuário, Localização, hidrômetro etc.);

15.9 Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do usuário tais como: faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc.

15.10 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o usuário, visando atender diversas solicitações referentes a emissão de faturas, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

15.11 Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, em dívida ativa);

15.12 Permitir cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, data e um parecer informado pelo usuário;

15.13 Permitir alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.14 Permitir alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.15 Permitir alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.16 Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.17 Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.18 Permitir atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

15.19 Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de

registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.20 Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.21 Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.22 Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

15.23 Permitir o reenvio da fatura para débito automático;

15.24 Permitir a emissão da 2a via de fatura com as mesmas características da fatura original;

15.25 Permitir a emissão da fatura espelho, com as mesmas características da fatura original apenas sem o código de barras;

15.26 Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão dela;

15.27 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o usuário através de seu e-mail;

15.28 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;

15.29 Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no Cartório de Títulos e Protestos ou outro meio de cobrança legal;

15.30 Possibilitar colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

15.31 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o usuário, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

15.32 Permitir alterar os dados cadastrais do usuário, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino (morador) ou proprietário da unidade de consumo;

15.33 Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos usuários, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;

15.34 Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).

15.35 Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referente a especificidades na instalação;

15.36 Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;

15.37 Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação;

15.38 Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;

15.39 Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;

15.40 Permitir excluir o cadastro de uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;

15.41 Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: (número da inscrição imobiliária, situação da edificação, área construída, número de moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa de água e se existe cisterna);

15.42 Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;

15.43 Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;

15.44 Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;

15.45 Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence;

15.46 Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;

15.47 Possibilitar a geração da notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;

15.48 Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;

15.49 Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;

15.50 Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;

15.51 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao usuário, visando atender diversas situações referente as solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

15.52 Permitir consultar e manter o registro das ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;

15.53 Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;

15.54 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

15.55 Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

15.56 Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

15.57 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os usuários eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

15.58 Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de usuário comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o usuário comercial;

15.59 Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado usuário comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social);

15.60 Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do usuário comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços, compensação de valores;

15.61 Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os usuários comerciais;

15.62 Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado usuário comercial;

15.63 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

15.64 Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

15.65 Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço, informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

15.66 Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança;

15.67 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário gerenciar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

15.68 Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro ou logradouro;

15.69 Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro;

15.70 Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento do Google mapas;

15.71 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

15.72 Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

15.73 Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço, informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

15.74 Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome;

15.75 Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar;

15.76 Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento.

16. APLICATIVO MÓVEL ORDEM DE SERVIÇO (OS)

16.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço, para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deverá estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, ser fornecido por um único proponente. O sistema aplicativo dos dispositivos móveis deve ser compatível com a plataforma Android, sendo instalado em Tablet ou Smartphone com sistema operacional Android. A aplicação deve ser customizada para receber as Ordens de Serviço importadas do sistema corporativo no Módulo de Operação e Manutenção.

16.2 Este aplicativo deve ser instalado via APK (Android Package) nos equipamentos. Esta aplicação deve dispor de banco de dados próprio para armazenar as informações recebidas e, além dos dados da ordem de serviço, o sistema deve possibilitar a coleta de imagens do serviço (fotos), devendo prever no mínimo as inseridas pelos usuários (exemplo: encanadores, auxiliares de operação e equipes operacionais de interesse) e deve enviar tais informações quando o sinal da operadora de telefonia móvel estiver ativo. Ao menos 3 imagens por ocorrência, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

16.2.1 O sistema deverá possuir módulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços e seus executores em dispositivo móvel. Deverá permitir o rastreamento completo sobre o deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço contemplando distâncias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso;

16.2.2 Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Deverão existir perfis com níveis de acessos diferentes para os operadores e o administrador do sistema;

16.2.3 Possibilitar às equipes de registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: veículo, materiais utilizados na execução dos serviços, início e fim do serviço com foto. Sendo que adicionalmente a esses dados que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço, a solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrado a partir do dispositivo móvel;

16.2.4 Possibilitar às equipes de campo obterem no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo, rota, trajeto, tempo de deslocamento, tempo de execução do serviço, distância percorrida, materiais utilizados e disponíveis, dados e informações do cadastro da infraestrutura de água e esgoto;

16.2.5 Possibilitar a utilização dos dados das ordens de serviço para o mapeamento colaborativo da infraestrutura de água e esgoto (retroalimentação do cadastro técnico);

16.2.6 Funcionalidade para que a equipe de campo possa informar a paralisação da execução de um serviço, informando o motivo da paralisação, inserindo documentos comprobatórios por meio de fotos;

16.2.7 Permitir programar e enviar para os dispositivos móveis das equipes de campo ordens de serviço para execução, assim como alterar as suas prioridades;

16.2.8 Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando o Google Maps ou, se necessário, outra base cartográfica;

16.2.9 Disponibilizar funcionalidade que permita acompanhar em tempo real a produtividade das equipes de campo, apresentando o tempo de deslocamento e os serviços executados pelas equipes;

16.2.10 Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas;

16.2.11 Disponibilizar funcionalidade que permita visualizar em tempo real as fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo, associadas a cada fase de execução do serviço, como chave de abertura para próxima fase;

16.2.12 Funcionalidade de emissão de notificações aos usuários através dos dispositivos móveis utilizando as fotos obtidas em campo associadas aos imóveis;

16.2.13 Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS ou GSM conforme intervalo de tempo predefinido;

16.2.14 Disponibilizar funcionalidade de identificar os funcionários que estão executando o serviço, e que a inserção seja realizada através de códigos de barras do crachá ou por QR code;

16.2.15 Funcionalidade que permita a abertura de ordens de serviço em campo, em horário normal ou plantão;

16.2.16 Permitir a leitura de QR code e/ou códigos de barras das ordens de serviços.

16.2.17 Aplicativo para ser embarcado em Tablet ou Smartphone com sistema operacional Android. A aplicação deve ser customizada para receber as Ordens de Serviço importadas do sistema corporativo no Módulo de Operação e Manutenção;

16.2.18 Este aplicativo deve ser instalado via APK (Android Package) nos equipamentos. Esta aplicação deve dispor de banco de dados próprio para armazenar as informações recebidas;

16.2.19 Além dos dados da ordem de serviço, o sistema deve possibilitar a coleta de imagens do serviço (fotos – mínimo de 3 imagens por ocorrência), devendo prever no mínimo inseridas pelos usuários (exemplo: encanadores, auxiliares de operação e equipes operacionais de interesse) e deve enviar tais informações quando o sinal da operadora de telefonia móvel estiver ativo;

16.2.20 O sistema deve estar preparado para importar a listagem dos materiais a serem utilizados nas ocorrências e a relação de todos os funcionários que executam serviços de campo bem como as demais informações necessárias para as consistências das regras de negócio do SAMAE (cadastro de hidrômetros, usuários, lacres, etc);

16.2.21 Principais funcionalidades do sistema:

16.2.21.1 Sincronização de dados cadastrais

16.2.21.2 Integração com banco de dados;

16.2.21.3 Permitir atualização a qualquer hora de qualquer lugar com acesso à internet.

16.2.21.4 Sincronização de Ordem de Serviço gerada a partir da aprovação de uma solicitação de serviço importada do sistema Corporativo via tabelas auxiliares;

16.2.21.5 Filtragem por: (1) pendentes; (2) concluídas (3) canceladas.

17. GPS

17.1 Os tablets e smartphones devem dispor de aplicativo de rastreamento GPS Integrado, o qual será utilizado para visualização do posicionamento geográfico;

17.2 Quando houver falha de comunicação, o Sistema a ser fornecido deverá atender aos seguintes requisitos:

17.2.1 Envio e Recebimento de Ocorrências: O Módulo do Sistema deverá acumular as ocorrências a serem enviadas e transferir assim que reestabelecido;

17.2.2 No Tablet ou Smartphone: O Módulo deverá permitir que o executor do serviço preencha e encerre normalmente a ocorrência e ao se deslocar para um local em que o sinal da operadora esteja ativo, permita transmitir e receber os dados atualizados;

17.2.3 Toda e qualquer atualização de dados, deve ser refletida nos sistemas do SAMAE. Os pontos de integração deverão ser avaliados e analisados previamente e juntamente com a área de TI do SAMAE;

17.2.4 A critério do SAMAE, os formulários de cadastro técnico deverão estar inclusos nas ordens de serviço de todos os setores conforme Item 15.21, as quais só poderão ser baixadas ou enviadas para prosseguimento quando forem devidamente preenchidos. Após preenchido o formulário de cadastro que consta na ordem de serviço, ele deverá ser encaminhado por meio de uma nova ordem de serviço para o setor de cadastro técnico para que seja feita análise e atualização no cadastro técnico do SAMAE.

18. APLICATIVOS PARA SMARTPHONE

18.1 O sistema deverá disponibilizar aplicativos para smartphone para os sistemas operacionais Android e IOS, para facilitar o acesso dos usuários e gerentes às informações e serviços oferecidos pelo SAMAE.

18.2 APP USUÁRIO SAMAE

18.2.1 O aplicativo deverá estar desenvolvido de forma que qualquer usuário possa acessá-lo para consultas e solicitações;

18.2.2 O aplicativo deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, de onde obterá as informações necessárias para prover os serviços propostos;

18.2.3 Neste atendimento o aplicativo deverá requerer a matrícula/inscrição da ligação/número da unidade consumidora/CPF e senha do usuário do SAMAE. Basicamente o atendimento deverá fornecer ao usuário as informações necessárias para executar os seguintes procedimentos:

18.2.3.1 O usuário poderá acessar via matrícula ou CPF, desde que faça o cadastro no primeiro acesso, criando uma senha;

18.2.3.2 Consultar Cadastro – deverá permitir ao usuário consultar seus dados cadastrais;

18.2.3.3 Histórico de leitura e consumo – nesta opção o usuário poderá visualizar as informações referentes às leituras realizadas nos últimos doze meses;

18.2.3.4 Acessar e emitir 2ª Via de faturas;

18.2.3.5 Solicitação de Serviços – deverá permitir que o usuário faça solicitação de serviços;

18.2.3.6 Consulta Serviços – deverá permitir que o usuário acompanhe o andamento de serviços previamente solicitados;

18.2.3.7 Registro Fotográfico – deverá permitir ao usuário que relate problemas referente aos serviços de água e esgoto e possibilite o registro fotográfico, indicando local do problema.

19. RELATÓRIOS GERENCIAIS

Adicionalmente à ferramenta de geração de relatório, a solução ofertada deverá fornecer um conjunto de relatórios gerenciais e painéis de controle (dashboards) que já devem estar disponibilizados no momento da implantação. Dessa forma, a solução ofertada deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios:

19.1 Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de usuário e tipo de compensação;

19.2 Disponibilizar relatório com valores de faturas já quitadas;

19.3 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada;

19.4 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;

19.5 Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;

19.6 Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;

19.7 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos recebidos pelo SAMAE e não foram não identificados os usuários;

19.8 Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;

19.9 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;

19.10 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;

19.11 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;

19.12 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;

19.13 Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;

19.14 Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;

19.15 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

19.16 Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;

19.17 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;

19.18 Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos usuários com relação ao serviço de atendimento da autarquia, a partir da avaliação de satisfação disponibilizada ao final de cada atendimento e/ou execução de serviços, por meio de ferramenta de avaliação nos canais de atendimento;

19.19 Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados, com parâmetros de execução no prazo/ fora do prazo/ tempo de execução por equipe/ satisfação do usuário;

19.20 Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;

19.21 Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de usuários;

19.22 Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;

19.23 Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;

19.24 Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de usuários;

19.25 Disponibilizar relatório detalhado apresentando hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;

19.26 Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;

19.27 Disponibilizar relatório informativo de matrículas de usuários em duplicidade;

19.28 Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras por situação de ligação; por endereço; por DMC;

19.29 Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura, consumo (relatório mensal, semestral e anual);

19.30 Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com tarifa social;

19.31 Disponibilizar relatório detalhado com listagem de usuários que possuem cadastramento já vencido;

19.32 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;

19.33 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;

19.34 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;

19.35 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;

19.36 Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;

19.37 Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;

19.38 Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixas de documentos de dívida ativa;

19.39 Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;

19.40 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;

19.41 Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;

19.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;

19.43 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os usuários;

19.44 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;

19.45 Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;

19.46 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;

19.47 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;

19.48 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;

19.49 Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;

19.50 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;

19.51 Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;

19.52 Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;

19.53 Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;

19.54 Disponibilizar relatório detalhado de faturamento por conta contábil;

19.55 Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;

19.56 Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;

19.57 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;

19.58 Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;

19.59 Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;

19.60 Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;

19.61 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;

19.62 Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aosusuários;

19.63 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;

19.64 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento;

19.65 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;

19.66 Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia a dia de parcelas quitadas a vista;

19.67 Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;

19.68 Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;

19.69 Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os usuários que optaram por esta forma específica de cobrança;

19.70 Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agência inválida, conta corrente inválida;

19.71 Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;

19.72 Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;

19.73 Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;

19.74 Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;

19.75 Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;

19.76 Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;

19.77 Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;

19.78 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;

19.79 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

19.80 Disponibilizar relatório detalhado do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

19.81 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

19.82 Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, mudança de ligação, desentupimento de fossa séptica etc.;

19.83 Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;

19.84 Disponibilizar histograma de consumo;

19.85 Disponibilizar de forma nativa, indicadores e relatórios padronizados de desempenho conforme SNISA, com painel consolidado e exportável, permitindo o acompanhamento por período, setor, categoria de consumo e tipo de ligação.

19.86 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

19.87 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;

19.88 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referentes a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias;

19.89 Disponibilizar relatório detalhado do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referentes a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias;

19.90 Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;

19.91 Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água e/ou esgoto, em área de cobertura dos sistemas operacionais discriminados por usuário e motivo;

19.92 Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;

19.93 Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade e usuário do sistema;

19.94 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras que são isentas da cobrança do consumo de água e/ou esgoto, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção;

19.95 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período parametrizável;

19.96 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;

19.97 Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;

19.98 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;

19.99 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos;

19.100 Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;

19.101 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal;

19.102 Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário;

19.103 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas;

19.104 Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas;

19.105 Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

19.106 Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação;

19.107 Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

19.108 Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e no de parcelas pendentes;

19.109 Disponibilizar relatório sintético das ligações de água e esgoto por situação e categoria;

19.110 Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria;

19.111 Disponibilizar relatório sintético das economias de água e esgoto por situação e categoria;

19.112 Disponibilizar relatório detalhado das economias de água e esgoto por situação e categoria;

19.113 Possibilitar que no momento do cadastramento de nova unidade possa ser emitida Termo de Adesão ao Serviços de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.

19.114 Possibilitar que no momento do parcelamento, seja emitido Termo de Confissão de forma automática com os dados cadastrais da unidade e do requerente.

19.115 Possibilitar o parcelamento de Faturas e Dívidas em faturas de parcelamento ou em eventos para serem lançados nas faturas normais de água do usuário.

19.116 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;

19.117 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;

19.118 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água;

19.119 Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais;

19.120 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais;

19.121 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento dos parâmetros de qualidade da água;

19.122 Disponibilizar relatório de acompanhamento de recoleta de material para análises laboratoriais;

19.123 Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais;

19.124 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade;

19.125 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta;

19.126 Relatório de comparação de micromedição por mês de no mínimo 6 meses, por rota, setor, ligação e grupo de faturamento;

19.127 Disponibilizar relatório detalhado de ligações e economias por categoria;

19.128 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores;

19.129 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;

19.130 Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista e por grupo de faturamento, e por DMC;

19.131 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo entre as leituras realizadas por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade total de leituras realizadas;

19.132 Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor, rota ou quadra;

19.133 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;

19.134 Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas;

19.135 Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;

19.136 Disponibilizar relatório detalhado por grupo de faturamento que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo ou abaixo da média;

19.137 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;

19.138 Disponibilizar relatório detalhado para que sejam revisadas as leituras que ficaram retidas para análise;

19.139 Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;

19.140 Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao usuário que o consumo do mês atual está acima da média;

19.141 Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;

19.142 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;

19.143 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;

19.144 Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;

19.145 Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;

19.146 Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;

19.147 Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;

19.148 Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;

19.149 Disponibilizar relatório detalhado que mostre de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;

19.150 Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;

19.151 Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;

19.152 Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a todos os serviços cadastrados;

19.153 Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;

19.154 Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;

19.155 Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail, online;

19.156 Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;

19.157 Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por execução de serviço;

19.158 Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;

19.159 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;

19.160 Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados por equipe;

19.161 Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada, reiterações e tempo de resposta à abertura das OS;

19.162 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;

19.163 Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados;

19.164 Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);

19.165 Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;

19.166 Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;

19.167 Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m) e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado;

19.168 Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;

19.169 Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;

19.170 Disponibilizar relatório geral parametrizável de faturamento detalhado, por economias, categorias, tipo de serviço, faixa de consumo, entre outros eventos;

19.171 Possibilitar a criação de novos relatórios parametrizáveis, com a utilização de gerador de relatórios.

20. TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO (TOTEM/SITE DO SAMAE)

20.1 A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao usuário do SAMAE acessar serviços e informações de sua relação com o SAMAE de forma direta e ágil através da internet por meio do portal de atendimento do site do SAMAE e terminais de autoatendimento (totem). Assim a solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

20.1.1 Permitir que o usuário tenha acesso para atualizações do seu e-mail e do número do telefone celular;

20.1.2 Permitir a impressão da ficha cadastral do usuário;

20.1.3 Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo, ou por período identificado;

20.1.4 Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão das segundas vias delas, inclusive a seleção de mais de uma fatura para impressão ao mesmo tempo;

20.1.5 Permitir a visualização pelo usuário, das ordens de serviços geradas através dos canais de autoatendimento/aplicativo para sua unidade de consumo;

20.1.6 Permitir simular parcelamentos de débitos;

20.1.7 Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;

20.1.8 Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

20.1.9 Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura;

20.1.10 Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pelo SAMAE;

20.1.11 Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço que tenham sido liberadas previamente no módulo de gestão;

20.2 A solução ofertada deve possibilitar ao usuário, caso seja de sua escolha, o cadastro das solicitações e ordens de serviço. Essas ordens de serviços geradas pelo autoatendimento não deverão ser automaticamente disponibilizadas para a programação e deverá existir uma estrutura de controle em cada setor responsável para validar a solicitação e para retorno ao usuário e/ou programação e execução;

20.3 Permitir consultar os valores da tabela tarifária e de serviços vigente;

20.4 Permitir o envio de informativos/avisos aos usuários.

21. PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANEL

21.1 A solução ofertada deverá possibilitar a integração com ferramentas tipo WhatsApp, Facebook Messenger, Webchat e fornecer um conjunto de recursos e funcionalidades que proporcionem acessar um leque de serviços de forma direta e ágil através da internet acessando uma plataforma multicanal de atendimento, possibilitando a interação do SAMAE com os clientes e dos clientes com o SAMAE de maneira unificada.

21.2 A solução deverá ter interface de atendimento dentro do próprio sistema comercial, possibilitando o atendente realizar todo atendimento/troca de mensagens recebidas através dos múltiplos canais (WhatsApp, Facebook Messenger, Webchat), diretamente pela tela de atendimento do sistema comercial. Desta forma, o sistema deverá manter a integração total das funcionalidades em conjunto com o sistema comercial.

21.3 Permitir realizar o atendimento de usuários via ferramentas de redes sociais integrado na própria interface de atendimento do sistema comercial, sendo que toda a conversa deverá ficar registrada no protocolo de atendimento da matrícula, dentro do sistema comercial.

21.4 Permitir configurar um atendimento automatizado usando ferramenta de chatbot no site do SAMAE com árvore de atendimento parametrizável.

21.5 Fornecer uma solução que integre o atendimento inicial por chatbot com a possibilidade de transferência para atendimento humano, independente do canal;

21.6 Permitir atendimento via bot por pré-menu de opções e/ou por IA com linguagem natural, ambos integrados ao sistema comercial;

21.7 A solução deverá atender uma ampla gama de solicitações de clientes sem a necessidade de intervenção humana, O chatbot deverá oferecer os seguintes serviços automatizados, todos integrados diretamente ao sistema comercial para a execução instantânea e precisa:

• Emissão de segunda via de fatura: Completa ou simplificada, permitindo ao cliente obter o documento desejado;

• Geração de QR Code PIX: Para o pagamento instantâneo de uma fatura específica;

• Extrato de débito: Visualização de pendências financeiras atuais;

• Histórico de consumo: Acesso ao consumo de histórico para análise e consulta;

• Solicitação de Ordem de Serviços: Inclusão de pedidos para serviços como falta de água ou vazamento;

• Consulta de tarifas de água e esgoto: Informações atualizadas sobre tarifas aplicáveis;

• Simulação de parcelamento de débitos: Opções de parcelamento para os débitos existentes;

• Identificação e dados do cliente: Reconhecimento do cliente e acesso aos seus dados para personalização do atendimento;

• Previsão da próxima leitura: Informação sobre a data estimada para a próxima leitura da unidade consumidora;

• Situação do Abastecimento: Atualizações sobre o status atual do abastecimento para a unidade consumidora.

Além de fornecer esses serviços de forma automatizada, o chatbot deverá incluir a opção para que o cliente possa solicitar a transferência para o atendimento humano a qualquer momento durante a interação. O sistema deverá atender tanto a comandos específicos por meio de um pré-menu de opções quanto por solicitações feitas em linguagem natural, utilizando inteligência artificial que interpreta as necessidades do cliente e fornece a solução ou serviço apropriado.

21.8 Permitir o registro de todas as mensagens trocadas no protocolo de atendimento, acessíveis na interface do sistema comercial;

21.9 Enviar mensagens automatizadas aos clientes em fila, informando posição e tempo médio de espera;

21.10 Emitir sons na interface de atendimento do sistema comercial para alertar sobre as interações de chat pendentes advindas dos múltiplos canais;

21.11 Incluir recurso de correção ortográfica automática em português nas respostas do 21.12 Oferecer um questionamento inicial customizável para ser preenchido pelos clientes antes de iniciar o atendimento;

21.13 Permitir a customização das mensagens de saudação e encerramento de forma automática;

21.14 Permitir o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com o acesso na interface do módulo de atendimento;

21.15 Disponibilizar um módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;

21.16 Permitir a configuração personalizada do número de chamadas simultâneas por atendente;

21.17 Permitir roteamento de interações de acordo com as regras de negócio parametrizáveis pelos administradores;

21.18 Permitir que não possua limites para cadastros de filas de atendimento, equipes de atendimento, ou atendentes;

21.19 Permitir limites mínimos de mensagens sem interrupção do serviço ou cobrança adicional, com possibilidade de revisão se ultrapassado;

21.20 Realizar a gestão eficaz da comunicação para aumentar a eficiência dos atendimentos;

21.21 Possuir uma série de serviços automatizados ao sistema comercial, incluindo identificação do cliente, dados da UC, previsão de leitura, pendências financeiras, entre outros;

21.22 Gerar de forma automática e integrada um número de protocolo no sistema comercial para cada atendimento;

21.23 Permitir a customização de mensagens de atendimento e transferências para diferentes equipes;

21.24 Permitir a consulta aos históricos de atendimentos anteriores na interface de atendimento do sistema comercial;

21.25 Permitir atendimento via IA sem necessidade de menus pré-definidos, permitindo compreensão de linguagem natural;

21.26 Possibilitar a configuração de múltiplas sessões de chat simultâneas por atendente;

21.27 Permitir a transferência de diálogos entre atendentes dentro da plataforma de atendimento;

21.28 Permitir que os administradores configurem horários de bloqueio para entradas de atendimento;

21.29 Permitir a integração com WEBChat para a página institucional e atendimento via e-mail;

21.30 Permitir configurar campanhas para envio automático de mensagens de inadimplência, falta de água e outros.

22. BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

O Sistema deve fornecer um módulo de BI (Business Intelligence) totalmente integrado aos demais módulos do sistema, que funcione com uma ferramenta de construção de soluções de visualização de dados, voltada para facilidade de integração sendo que a configuração e implantação desse modulo será de responsabilidade da contratada e deve ser implantado em conjunto com o os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

22.1 Gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e subrelatórios, com uso de gráficos a serem definidos e criados pelos próprios usuários. Sendo que deve ser possível gerar relatórios para apresentar dados de forma gráfica, ou em tabelas e deverá ser possível definir filtros dinâmicos para os relatórios e ainda todos os relatórios deverão permitir ser exportados para arquivos em formato Excel ou PDF;

22.2 Ferramenta para análise de dados em cubos OLAP (on-line analytic processing), sendo que a ferramenta disponibilizada deverá possibilitar que os usuários possam elaborar qualquer cubo, porém já deverá estar disponível na ferramenta os cubos gerenciais que permitam no mínimo analisar dados referente aos contextos: (posição do fechamento do faturamento, micromedição, posição fechamento arrecadação, cadastro de unidades de consumo, parque de hidrômetros, setorização do sistema, inadimplência, serviços executados e tempo de execução, produtividade do servidor(es), pesquisa de satisfação dos usuários, entre outros);

22.3 Ferramenta para mineração de dados;

22.4 Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards);

22.5 Ferramentas que possibilite o cadastro e a manutenção de indicadores gerenciais, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário criar e atualizar a qualquer tempo seus indicadores, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

22.5.1 Criar indicadores gerenciais que poderão ser compostos por variáveis que representem dados que são mantidos pela solução ofertada ou por sistemas externos ou ainda que possam ser informados manualmente pelos usuários;

22.5.2 O usuário deverá ter a possibilidade de definir os parâmetros da fórmula de cálculo do indicador, manuais ou de sistema, as suas metas e o seu modo de apresentação, na forma tabular ou gráfica. Para a construção da fórmula, a solução ofertada deverá aceitar operadores matemáticos diversos, recurso para seleção de informações integrantes da base de dados do sistema e cadastro de parâmetros manuais;

22.5.3 Disponibilizar recurso para cadastro manual de parâmetros, que irão compor determinado indicador, podendo informar o código, a descrição, a unidade de medida, a periodicidade e o responsável pela inserção dos dados. Sendo que nesse caso a solução ofertada deverá disponibilizar de forma automática uma tela para inserção dos valores dos parâmetros manuais que foram criados;

22.5.4 Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro dos indicadores, onde deverá ser possibilitado ao usuário mecanismos para construção de fórmulas, utilizando parâmetros de formas manuais e de sistema, operadores matemáticos e mais as informações e definições de código e nome do indicador, periodicidade, descrição, unidade de medida, casas decimais (precisão), valor de referência, metas intermediárias em datas e valores predefinidas para acompanhamento;

22.5.5 Disponibilizar recurso que gerencie o fechamento periódico dos indicadores, conforme a frequência correspondentemente cadastrada, registrando os dados automaticamente. Para parâmetros manuais, o sistema deverá verificar se os valores foram preenchidos antes do fechamento e notificar aos usuários responsáveis inserção dos valores caso necessário;

22.5.6 Disponibilizar recurso que possibilite emitir relatório com os indicadores gerenciais gerados, permitindo ainda a visualização gráfica dos indicadores e também que o usuário configure seu relatório, ou seja, possa definir quais os indicares deve compor o relatório;

22.5.7 Disponibilizar recurso que possibilite a geração de dashboards com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados;

22.5.8 Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada;

22.5.9 A solução ofertada deverá fornecer de forma prévia, já cadastrado e configurado no momento da implantação todos os indicadores previstos no SINISA, conforme glossário e relação disponibilizada no site www.snisa.gov.br;

22.5.10 A solução deverá fornecer relatórios para o SINISA;

22.5.11 A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:

22.5.12 Painel de Arrecadação, com as seguintes informações:

- Classificação Contábil ou Comercial;
- Referência de Arrecadação;
- Ano de Arrecadação;
- Referência de Documentos;
- Ano de Documentos;
- Arrecadação por Bairro;
- Arrecadação por Categoria;
- Arrecadação por Grupo de Faturamento;
- Arrecadação por Setor de Faturamento;

• Evolução de Arrecadação;

• Arrecadação por Tipo de Cobrança;

• Arrecadação por canal;

• Arrecadação por Referência de Faturamento;

• Performance de Arrecadação por Débito Automático;

• Comparativo de Arrecadação;

22.5.13 Painel de Atendimento com as seguintes informações:

• Referência;

• Grupo de Faturamento;

• Setor de faturamento;

• Bairro;

• Quantidade de Atendimento por Atendente;

• Quantidade de Atendente por Canal;

• Quantidade de atendimento por serviço;

• Quantidade de Serviços;

• Tempo Médio;

• Tempo Médio de Atendimento;

22.5.14 Painel de Cobrança o com as seguintes informações:

• Negociação de Débito por Referência;

• Negociação de Débito por Categoria;

• Negociação de Débito por Bairro;

• Negociação de Débito por Tipo de Parcelamento;

• Negociação de Débito por Setor;

• Valor Médio das Parcelas;

• Valor Total Parcelado;

• Comunicado de Débito por Referência;

• Comunicado de Débito por Categoria;

• Comunicado de Débito por Bairro;

• Comunicado de Débito por Tipo de Parcelamento;

• Comunicado de Débito por Setor;

• Quantidade de Avisos;

• Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Valor;

• Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Quantidade;

22.5.15 Painel de Faturamento o com as seguintes informações:

• Faturamento por Referência;

• Faturamento por Categoria;

• Faturamento por Bairro;

• Faturamento por Tipo de Parcelamento;

• Faturamento por Setor;

• Evolução do Faturamento;

• Faturamento por Tipo de Usuário;

• Faturamento por Faixa de Consumo;

• Quantidade de Usuários;

• Quantidade de Unidades Comerciais;

• Total de Ligações;

• Total de Economias;

• Gráficos de Ligações e Economias;

• Detalhes de Faturas Emitidas;

• Evolução de Faturamento;

22.5.16 Painel de Medição o com as seguintes informações:

• Leituras por Referência;

• Leituras por Categoria;

• Leituras por Bairro;

• Leituras por Tipo de Parcelamento;

• Faturamento por Setor;

• Quantidade de Leituras;

• Leituras x Ocorrências;

• Leituras x Referência;

• Erros de Leituras;

• Mapa de Leituras com Crítica;

• Informações de Críticas;

• Críticas por Rota;

• Volume Faturado;

• Análise de Perdas;

• Volume distribuído x Micromedido x perdas;

• Consumo Micromedido;

• Consumo Macro medido;

22.5.17 Painel Operacional o com as seguintes informações:

Serviços por Referência;

Serviços por Categoria;

Serviços por Bairro;

Serviços por Equipe;

Serviços por Período;

Serviços por Setor de Execução;

Mapa de Prazos;

Serviços Dentro do Prazo e Fora do Prazo;

Números de Ordens de Serviço;

Tempos de Deslocamentos;

Tempo de Execução;

22.5.18 Painel de Indicadores Estratégicos o com as seguintes informações:

• Semáforo Gerencial;

• Eficácia dos Indicadores;

• Indicadores Orçamentários;

• Indicadores Faturamento;

• Indicadores Compras;

• Indicadores de Projetos;

• Indicadores de Produção de Água;

• Indicadores de Operação de Esgoto;

22.5.19 Indicadores de Recursos Humanos;

23. GESTÃO DA QUALIDADE DE ÁGUA

23.1 A solução ofertada deverá fornecer recurso que possibilite incluir informações mensais e anuais sobre a qualidade da água, segundo critérios estabelecidos na legislação vigente e que possam estar disponíveis nas faturas dos usuários.

24. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico deverá ser realizado exclusivamente em português (Brasil), com canal oficial de atendimento (portal de chamados ou helpdesk).

24.1 A contratada deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela contratada deverão ser cumpridos com no mínimo os seguintes requisitos:

24.1.1 A contratada deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos usuários. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulado no presente contrato;

24.1.2 A contratada deverá aplicar as atualizações dos softwares que fazem parte da infraestrutura da Solução ofertada, por exemplo: Servidor HTTP (por exemplo, Apache), Servidor de Aplicações (por exemplo, Tomcat/Jboss), Servidor de Banco de Dados. Essas medidas visam fortalecer a Segurança da Informação e a confiabilidade do sistema, minimizando as vulnerabilidades e risco e invasão por parte de hackers.

24.1.3 Deverá ser disponibilizado manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais;

24.1.4 Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada;

24.1.5 Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

24.1.6 As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais, deverá ser implementada pela contratada mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a contratada deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc;

24.2 Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

24.3 Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela contratada, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

24.4 O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

24.5 Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

24.6 O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

24.7 Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 07h30 às 17h00, de segunda à sexta-feira. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário de atendimento ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

24.8 Acordo de Níveis de Serviço Suporte Técnico (SLA – Service Level Agreement) - O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes métricas e indicadores:

24.8.1 Níveis de impacto – O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

24.8.1.1 Prazo de solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso;

24.8.1.2 Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:

Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há uma pequena perda de produtividade de um ou mais usuários.
Médio	Quando há perda significativa de produtividade de um ou mais usuários.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc. (usuário crítico, atividade crítica)

Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo atendimento de primeiro nível, feito pela autarquia, citando que a solução da inconsistência seja corrigida no tempo solicitado, mediante abertura do pedido de suporte.

24.9 Níveis de prioridade – Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 5 (cinco) níveis de prioridade, conforme tabela a seguir:

	Criticidade do Processo		
Nível de Impacto	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

24.10 Níveis de severidade – Em função deste cruzamento de criticidade e nível de impacto resulta o nível de severidade das ocorrências e incidentes, para os quais os níveis de serviço se aplicam conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo de solução (horas úteis, de Segunda a Sexta, das 08h00 às 17h00)
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	16 horas
5	32 horas

24.11 Multas redutoras – Fica definido que caso os níveis de serviço não sejam atingidos a Autarquia poderá aplicar multas redutoras por níveis de severidade, em grupo de chamados, conforme definido na tabela abaixo:

Severidade	Penalidades (cumulativas para cada infração)
SEVERIDADE #1	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #2	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #4	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.

24.12 Disponibilidade do Sistema – A contratada deverá fornecer a Autarquia uma estrutura de monitoramento dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma proativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anômalos de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da contratada monitorar continuamente esses eventos, sob pena do descumprimento incorrer em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
99% de disponibilidade geral do sistema em horário comercial das 07:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30.	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99% até o limite de 30%.

25. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

25.1 A contratada será obrigatoriamente responsável por:

25.1.1 Fornecer imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, as bases de dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia;

25.1.2 Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora;

25.1.3 Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;

25.1.4 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com funcionalidades nativas de controle de consentimento, rastreamento de logs de acesso a dados pessoais sensíveis e mecanismos de anonimidade conforme diretrizes da LGPD.

25.1.5 Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;

25.1.6 Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a autarquia;

25.1.7 Comunicar a Autarquia, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência;

25.1.8 As atualizações do sistema preferencialmente deverão ser feitas após horário de expediente;

25.1.9 A contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

25.2 Visando garantir pleno conhecimento do ambiente atual, da infraestrutura tecnológica existente e dos processos já implantados, será facultada às empresas interessadas a realização de visita técnica antes da apresentação das propostas, em data a ser definida e agendada junto à Autarquia. A visita deverá ser previamente agendada com a equipe técnica responsável, respeitando o prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data da sessão pública do certame pelo telefone (48) 3465-1241 ou pelo aplicativo Whats app (48) 99933-2200. Caso optem por não realizar a visita, deverão apresentar declaração formal de que detêm pleno conhecimento das condições do local e do objeto, não podendo alegar, em momento posterior, desconhecimento que justifique inadimplemento ou pleito de reequilíbrio contratual.

26. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

Para a aquisição dos serviços pretendidos os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar os documentos solicitados para a devida habilitação, conforme Decreto Municipal 137/2023, sejam eles:

I – a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II – a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do contratada, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III – a regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal do domicílio

ou sede do contratada, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV – a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V – a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

VI – declaração de que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, cumprindo assim o que dispõe o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

VII – declaração de não impedimento de contratar com a Administração.

27.1. Qualificação econômica e financeira

Quando a Qualificação Econômica Financeira o art. 68 da Lei Federal 14.133/2021 dispõe que a qualificação visa demostrar a aptidão econômica da contratada para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, devendo ser comprovada de forma objetiva, será restrita à apresentação da documentação do balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da contratada.

Face a isso a Constituição Federal art. 37 inciso XXI dispõe:

“ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações”. (grifo nosso).

A Lei 14.133/2021 prevê que a Administração deve sempre buscar a contratação mais vantajosa para o interesse público, considerando não apenas o preço, mas também a capacidade de entrega.

27.2. Atestado de Capacidade Técnica

A exigência do Atestado de Capacidade Técnica justifica-se pela necessidade de garantir que a proponente possua experiência comprovada na execução de serviços semelhantes, assegurando a qualidade na prestação de serviços de Cessão de Direito de Uso de software de autoria própria para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web e prestação dos serviços técnicos especializados.

São aptas a contratar com Município empresas que possuem ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como comprovem a sua habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, conforme dispõe a Lei Federal nº 14.133/2021.

Comprovação de possuir aptidão para atender ao objeto do edital, mediante a apresentação de 03 (três) ou mais atestados ou certidões fornecidas por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que a licitante forneceu, sem restrição, serviços e/ou produtos que sejam compatíveis com o objeto da licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente assinado e carimbado por quem é por direito, constando no mínimo os seguintes dados do cliente da licitante: Razão Social, CNPJ, Inscrição Estadual, Endereço completo, Telefone, e-mail.

O atestado demonstra que a empresa já executou serviços com características e complexidade semelhantes, assegurando que possui domínio técnico necessário para a execução contratual. Além disso, a exigência do documento evita problemas como deficiências técnicas, aplicação inadequada do serviço ou baixa durabilidade das soluções fornecidas. Considerando a importância e a seriedade do estudo ou do serviço a ser realizado, essa exigência previne que empresas sem capacitação técnica participem da licitação, garantindo também a aptidão da empresa em respeitar os prazos e condições contratuais.

A contratação de empresas com experiência comprovada contribui para a entrega de projetos com maior qualidade e segurança operacional, promovendo a eficiência na execução e a otimização dos recursos públicos. Além disso, a exigência do atestado reduz o risco de rescisões, atrasos, aditivos desnecessários e outras intercorrências decorrentes da inexperiência do executor. Dessa forma, a exigência do Atestado de Capacidade Técnica está alinhada com os princípios da eficiência, segurança e economicidade na administração pública, protegendo o interesse público ao garantir que apenas empresas habilitadas participem do processo licitatório.

27.3. Não será admitida subcontratação

4.2.1. Não é permitida a subcontratação.

27.4. Não reserva de cotas exclusivas à participação exclusiva de ME/EPP, de que trata o art. 48, inciso III da LC nº123/2006.

4.3.1. O inciso III do art. 49 da LC nº 123/2006 define a inaplicabilidade dos artigos 47 e 48 daquele diploma legal, quando o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública, ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado. A contratação com exclusividade de ME/EPP, via de regra, traz preços contratados mais altos. Isso significaria, no caso de haver cota reservada, que os convenentes que tivessem suas demandas apartadas e inseridas nos itens exclusivos para ME /EPP, teriam preços registrados para contratação, muito provavelmente, superiores aos dos itens em que a disputa for universalizada, o que colocaria em risco o próprio objetivo da licitação centralizada em questão, que é o de contribuir para a efetiva e mais célere execução dos serviços.

27. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Art. 77 do Decreto Municipal nº 137/2023 e nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.Fica indicado para exercer a função de Fiscal Técnico o servidor Vagner Bettiol, servidor nomeado

no cargo de Encarregado de Setor com as atribuições contidas no art. 79 incisos 1º, 2º, 3º e 4º do Decreto Municipal referido.

Para a Fiscalização Administrativa indica-se o servidor Luciano Lavina, servidor efetivo no cargo de Coordenador com as atribuições contidas no art. 79 do Decreto Municipal.

A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

A futura contratada sujeitar-se-á a fiscalização do SAMAE de Urussanga, em todos os aspectos inerentes a execução do objeto contratado.

28. DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

A escolha do fornecedor se dará mediante conclusão do processo licitatório, considerando o critério de julgamento da proposta MENOR PREÇO, JULGAMENTO POR LOTE, objetivando a seleção da proposta mais vantajosa, bem como ao fornecimento de forma eficiente dos itens a serem atendidos.

29. ESTIMATIVA DO VALOR E MEMÓRIAS DE CÁLCULO

A estimativa do valor total da compra é de R$ 235.688,24 (duzentos e trinta e cinco mil, seiscentos e oitenta e oito reais e vinte e quatro centavos):

Os valores referências e a metodologia utilizada estão descriminados no Estudo Técnico Preliminar e Planilha em anexo a este Termo.

A média dos valores e quantitativos dos itens pode ser visualizada nas tabelas a seguir:

Lote 1

Item	Qtd	Und	Descrição	Valor Unit.	Valor Total
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)	R$ 80.650,00	R$ 80.650,00
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional	R$ 8.236,00	R$ 98.832,00
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel	R$ 5.500,00	R$ 5.500,00
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel	R$ 0,52	R$ 6,24
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)	R$ 2.500,00	R$ 2.500,00

6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)	R$ 350,00	R$ 4.200,00
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional	R$ 220,00	R$ 44.000,00

30. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes do objeto do presente certame correrão através da seguinte dotação orçamentária:

Órgão	12.000 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Unidade	12.001 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Ação – Funcional	17.512.17 – ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO
Dotação	3
Elemento	3.3.90.40.06 – Locação de Software

31. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 30 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

O recebimento definitivo ocorrerá a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo SAMAE, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado.

No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

32.1. Do Pagamento

32.1.1. O valor estimado da futura contratação de locação, manutenção e suporte técnico do sistema é de R$ 235.688,24 (duzentos e trinta e cinco mil, seiscentos e oitenta e oito reais e vinte e quatro centavos) o qual será pago, a partir da emissão do documento de Ordem de Compra e Empenho, com depósito bancário na conta-corrente da vencedora, até o 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente ao serviço prestado, mediante a apresentação da nota fiscal de serviços, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, observado o Termo de Referência.

32.1.2. O número do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – constante das notas fiscais deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação.

32.1.3. Os serviços de implantação dos sistemas, conversão, configuração e treinamento para os usuários, serão pagos em parcela única, após a execução do serviço e aceite, mediante a apresentação de nota fiscal de serviços com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

32.1.4. O pagamento à empresa Contratada só será realizado após o recebimento definitivo de todos os itens constantes nos itens 3.1, 21 e 22 que deverão estar em conformidade com as especificações descritas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no Termo de Referência (TR) em perfeitas condições de uso.

32.1.5. Os serviços de Customização serão pagos depois do aceite formal e individual de cada serviço prestado, devendo ser obrigatoriamente validados por funcionário previamente designado pela autoridade competente para realizar o acompanhamento. As solicitações realizadas no mês serão acumuladas e faturadas de forma individual com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

32.1.6. Caso o serviço seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento.

32.1.7. Nenhum pagamento será efetuado à empresa enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

32.1.8. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

31.1.9. Fica expressamente estabelecido que os preços constantes na proposta da Contratada incluem todos os custos diretos e indiretos requeridos para prestação do serviço, constituindo se na única remuneração devida.

32.1.10. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

32.1.11. No momento da emissão da Nota Fiscal, a contratada vencedora, deverá observar as disposições do Decreto Municipal nº 76 de 28 de julho de 2023, relativamente ao destaque da retenção do Imposto de Renda, nos termos da tabela constante na Instrução Normativa RFB nº 1234 de 11 de janeiro de 2012, ou apresentar declarações relativas à imunidade ou isenções.

32. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

33.1. Modelo de gestão do contrato

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências

de sua inexecução total ou parcial.

As comunicações entre o SAMAE e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O SAMAE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato e gestor do contrato ou pelos respectivos substitutos.

O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º).

33.2. Do reajuste

Os preços registrados e os contratos deles decorrentes poderão ser reajustados, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – INPC, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE ou o índice oficial que vier a substituí-lo, após 1 (um) ano da apresentação das propostas.

Urussanga(SC), 05 de agosto de 2026.

RENATO BEZ FONTANA
Diretor

Prova de Conceito - Prova prática

a) A empresa vencedora deverá apresentar uma amostragem da funcionalidade do sistema através da realização de uma Prova de Conceito em que serão avaliados itens das seguintes funcionalidades:

Demonstrar a arquitetura técnica exigida no item 4.2 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar a interface de usuário exigido no item 4.3 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar os requisitos e recursos de banco de dados solicitados no item 4.4 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

b) Demonstrar no sistema a gestão de controle de acesso conforme exigência do item 4.19.1 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a criação de um usuário operador por meio de um login com perfil de Administrador;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar que após três tentativas de login com senhas incorretas o sistema bloqueia o acesso para aquele usuário;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar cada usuário tenha uma chave de identificação (login única);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar criação de um perfil de usuário com direitos apenas para consulta de registros no sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

c) Realizar no mínimo 10 (dez) cadastros de alguns itens escolhidos pela comissão de avaliação do item 5.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar cadastro de 02(dois) usuários que contenha os seguintes campos:	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Nome Usuário; CPF ou CNPJ; Data de Nascimento; Número do RG; Filiação; Número Telefone Residencial; Número Telefone Celular; E-mail;			
Demonstrar o cadastro de 02 (dois) endereços que contenha os seguintes campos: Cadastro de UF; Cadastro de município; Cadastro de bairro; Cadastro logradouro; Cadastro de endereço; Cadastro da localização;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro de 06 (seis) novas unidades de consumo onde contenha os seguintes campos: Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'agua, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, Informar o tipo de pavimento do logradouro, Informar o tipo de pavimento do passeio; Informar o endereço físico principal e endereço alternativo quando houver; Informar o usuário previamente criado no cadastro de usuários; O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do usuário (matrícula – seguir padrão do SAMAE); Cadastrar em 02 ligações economias mistas (Residencial/Social), e (Comercial e Residencial);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a inclusão das informações dos seguintes cadastros: Cadastro de Origem Leitura (situação manual ou automática) Cadastro de ocorrência de leitura Cadastro de Setor Operacional Cadastro de Situação Ligação Água Cadastro de Situação Ligação Esgoto Cadastro de Tipo Feriado (municipal, estadual e federal) Cadastro de Grupos Faturamentos (pelo menos 3) Cadastro de Categorias; Cadastro de Tarifas; Cadastro de serviços (5); Cadastro de Material;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

d) Demonstrar a gestão de hidrômetros conforme o item 6 do termo de referência deste edital;

Demonstrar como é realizada a gestão do cadastro de hidrômetros com no mínimo as seguintes informações: Lote; Modelo; Classe; Ano de fabricação; Marca de hidrômetro; Vazão mínima e máxima; Tipo; Classe de vazão; Número de lacre que o hidrômetro recebeu;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o registro de instalação e retirada de hidrômetro em pelo menos duas unidades com ligação; na retirada dos hidrômetros (um deverá ficar na situação disponível e outro na sucata ou manutenção), sendo possível rastreá-los em históricos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o registro de instalação do hidrômetro disponível e já usado em uma segunda ligação;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

e) Efetuar em dispositivo móvel no mínimo 2 (duas) leituras por ligação e emitir as faturas de água, esgoto e serviços conforme as exigências do item 7.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a geração da massa de leituras referente as unidades cadastradas nos itens anteriores e transferir as informações para o dispositivo móvel;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a realização das leituras como se estivesse em campo e a impressão das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a importação dos dados das leituras para o sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um processo de crítica manual;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um processo de crítica automatizado;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um envio de uma fatura para um e-mail cadastrado e o envio de um comunicado de débito;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Gerar um arquivo com as faturas que foram para a crítica e ficaram retidas e que deverá ser enviado ao coletor de dados, para que seja feita a impressão da fatura no formato original em papel personalizado na impressora Zebra ou alguma similar.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

f) Importar no sistema as leituras realizadas na Prova de Conceito e demonstrar as faturas no sistema, com todas as informações conforme exigidos no item 8.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar no sistema as leituras realizadas devendo apresentar, leitura, consumo, dia, hora, valores das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar se os valores apresentados nas faturas conferem com os previstos na tabela tarifária com base no consumo e nas economias cadastradas na unidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar local para parametrização e cadastro de mensagens que devem ser impressas nas faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro da tabela tarifaria e onde cadastrar todas as categorias e os respectivos tipos de tarifas e o percentual a ser cobrado sobre a tarifa de esgoto.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

g) Realizar todos os passos de pelo menos 02 (duas) revisões de consumo conforme exigências do item 9.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o processo de alteração da fatura por alteração do consumo, por motivo de vazamento para 02 (duas) unidades de consumo.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

h) Demonstrar uma baixa de arrecadação conforme exigências no item 11 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a importação do arquivo de arrecadação e o seu processamento dentro do sistema.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o pagamento importado no cadastro da fatura com, pelo menos, as seguintes informações: banco, data de pagamento, tipo de arrecadação, valor arrecadado, qual documento pago ou, no caso de não existência da matrícula no cadastro do sistema, deve aparecer uma	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

mensagem informando que “esse pagamento não foi identificado”.			
Demonstrar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

i) Demonstrar pelo menos 02 (duas) formas de parcelamentos e negociação de débitos conforme exigência do item 12 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o parcelamento de uma fatura;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o parcelamento de um serviço;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

j) Demonstrar pelo menos 02 (duas) emissões de débitos com notificação de corte conforme exigência do item 12 do termo de referência deste edital;

Demostrar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar a funcionalidade que permita consultar uma notificação de corte por diversas fontes de filtros, com possibilidade de reimpressão, contendo os dados originalmente emitidos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

k) Demonstrar no sistema a inscrição de usuário em dívida ativa, e geração de certidão de dívida ativa conforme exigências do item 12 do termo de referência deste edital;

Demonstrar na interface do sistema qual o procedimento para inscrever o usuário em dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a impressão do documento de inscrição em dívida ativa (Certidão de Dívida Ativa);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um parcelamento de dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

l) Demonstrar no sistema gestão de contabilidade conforme exigências do item 13 do termo de referência deste edital;

Demonstrar cadastro de contas contábeis para fins de integração com a contabilidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar cadastramento de rubricas orçamentarias;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar parametrização entre rubricas e contas contábeis;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Parametrização entre serviços e rubricas orçamentárias;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

m) Demonstrar no sistema a criação de 3 ordens de serviço conforme exigência do item 14 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o cadastro de 03 tipos de serviços com no mínimo as seguintes informações: Definir descrição/nome do Serviço; Definir um código numérico para o Serviço; Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável); Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço; Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço; Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço; Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço; Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas; Demonstrar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço; Demonstrar o cadastro de diversas rubricas contábeis (normal, intra) para um mesmo serviço; Demonstrar a geração do termo na abertura da ordem de serviço para o serviço de ligação nova de água. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço; Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros; Disponibilizar o cadastro de veículos; Disponibilizar cadastro de setores de execução do serviço.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

n) Demonstrar no sistema a abertura e fechamento/encerramento de pelo menos 3 ordens de serviços conforme exigência do item 14 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a abertura de 03 ordens de serviços.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o fechamento das mesmas três ordens de serviços, possibilitando a inclusão das informações dos servidores que efetuaram o serviço, materiais utilizados, período de execução, valor (caso o serviço possua valor de cobrança), campo texto para inclusão de outras informações).	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o monitoramento das ordens de serviços por setor, possibilitando verificar a situação das mesmas (pendentes, programadas/roteirizadas, canceladas, encerradas etc.)	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a programação/roteirização de ordem de serviço pendente, a desprogramação/desroteirização, cancelamento e encerramento da mesma.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar na abertura da ordem ou no fechamento a possibilidade de incluir anexos como, imagens, arquivos...	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

o) Demonstrar no sistema a gestão de atendimento ao usuário conforme exigência do item 15 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o acesso ao atendimento devendo possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos usuários, por meio presencial (balcão), e-mail, telefone, correspondências e outros quando houver. Quando o atendente abrir o atendimento, deverá gerar um número de protocolo (registro de atendimento) único e deverá registrar as principais tarefas executadas até o seu encerramento. Depois de encerrado o atendimento, deverá possibilitar a pesquisa pelo protocolo, onde este deverá ser apresentado na tela podendo ser impresso ou encaminhado por e-mail com pelo menos as seguintes informações: número de protocolo, nome do atendente, nome do usuário, matrícula(s) da(s) unidade(s) verificada(s), observações, data, horário inicial e final do atendimento.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar interface do sistema podendo o usuário do sistema entrar na matrícula (ou código do usuário) devendo apresentar o histórico de faturas, histórico de consumos, histórico de serviços. Deverá entrar em uma	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

fatura para demonstrar o que consta na fatura, ou seja, identificar além de suas descrições o consumo, valor do consumo, valores dos serviços de água e esgoto, outros serviços se houver, categorias, localização, hidrômetro, leituras atual e anterior, consumo médio de pelo menos 6 meses, vencimento, valor total e análise de água.			
Demonstrar a alteração de uma fatura por erro de leitura e alterar o seu vencimento; deverá registrar no histórico da unidade, através de ordem de serviço o motivo das alterações, no registro deverá conter: data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cancelamento de uma fatura por cobrança indevida, por exemplo: fatura gerada após um desligamento, no cancelamento. Deverá registrar uma ordem de serviço contendo o motivo do cancelamento, data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro de um usuário não usuário regular do SAMAE, ou seja, ele mora dentro dos limites do município, mas não é servido dos serviços regulares mensais de água e esgoto por exemplo: usuário solicita um serviço de desentupimento de fossa, será necessário abrir um cadastro com matrícula, cadastrar o usuário com nome CPF/CNPJ, endereço e possibilitar a geração da fatura de cobrança.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

p) Demonstrar no do sistema, o Aplicativo Móvel de OS conforme exigência do item 16 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o monitoramento de execução das Ordens de Serviço, deslocamentos, tempo de percurso e paradas.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando o Google Maps ou, se necessário, outra base cartográfica.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
O sistema deve estar preparado para importar a listagem dos materiais a serem utilizados nas ocorrências e a relação de todos os funcionários que executam serviços de campo bem como as demais informações necessárias para as consistências das regras de negócio do SAMAE (cadastro de hidrômetros, usuários, lacres, etc).	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

q) Demostrar no APP do Usuário tanto no Android como no IOS, conforme exigência dos itens do 18 do termo de referência deste edital;

Emitir segunda via, histórico de leitura e consumo, solicitação de serviço, andamento dos serviços solicitados, registro fotográfico.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

r) Emitir no sistema pelo menos 10 (dez) relatórios, escolhidos por membros avaliadores do sistema, conforme exigência do item 19 do termo de referência deste edital;

Demonstrar relatório tipo Histograma de consumo onde deverá demonstrar volumes por faixas de consumo, podendo ser aplicado filtro determinando mês de referência, grupo de leituras, distrito ou geral e por categorias.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados, possibilitando o filtro por mês e para vários meses de referência.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade, neste deverá conter no mínimo informações como matrícula do usuário, nome do usuário, mês de referência do documento, valor…	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstra relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório que mostre o protocolo dos serviços, descrição dos serviços, dia e horário da solicitação, dia e horário da execução, tempo médio dos serviços realizados e tempo total dos serviços, que o relatório apresente filtros com intervalos de datas podendo ser selecionado o total	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

de serviços gerados na autarquia ou por setor da autarquia.			
Demonstrar relatório de pendências por todos os usuários.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento de saldo por conta.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar no sistema a gestão de autoatendimento portal o acesso a pelo menos 3 serviços conforme exigência do item do 20 termo de referência deste edital; (visualizar faturas pendentes e quitadas do último ano, emitir 2ª via de fatura pendente e quitada. Permitir que o usuário faça simulação de fatura informando consumo e categoria, permitir simular o parcelamento de débitos, permitir a impressão da certidão de quitação de débito anual.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

s) Demostrar o Omnichanel, conforme exigência do item 21 do termo de referência deste edital;

Realizar um atendimento de usuários via ferramentas de redes sociais integrado na própria interface de atendimento do sistema comercial, sendo que toda a conversa deverá ficar registrada no protocolo de atendimento da matrícula, dentro do sistema comercial.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar no chatbot os seguintes serviços automatizados, todos integrados diretamente ao sistema comercial para a execução instantânea e precisa como: -Emissão de segunda via de fatura: Completa ou simplificada, permitindo ao cliente obter o documento desejado;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Gerar um de QR Code PIX: Para o pagamento instantâneo de uma fatura específica;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Emitir um extrato de débito: Visualização de pendências financeiras atuais;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar a previsão da próxima leitura: Informação sobre a data estimada para a próxima leitura da unidade consumidora;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com o acesso na interface do módulo de atendimento;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar atendimento via IA sem necessidade de menus pré-definidos, permitindo compreensão de linguagem natural;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

t) Demostrar gráficos do BI, conforme exigência dos itens do 22 do termo de referência deste edital;

Demostrar Painel de Arrecadação do item 22.5.12	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Atendimento do item 22.5.13	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Cobrança do item 22.5.14	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Faturamento do item 22.5.15	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Indicadores Estratégicos do item 22.5.18	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

O cumprimento dos itens relacionados as funcionalidades descritas, serão analisados pela comissão de avaliação e serão pontuados da seguinte forma:

• Cumpriu integralmente: 02 (Dois) Pontos;

• Cumpriu parcialmente: 01 (Um) Ponto;

• Não cumpriu: 00 (Zero) Ponto;

Será considerado aprovada a empresa cuja Pontuação Atingida (PA) alcance no mínimo 90% da Pontuação Máxima (PM) possível na prova de conceito;

A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:

$$\frac{PT * 100}{PM} = PA$$

Onde:

PT = Pontuação Total;

PM = Pontuação Máxima;

PA = Porcentagem Atingida;

A Comissão designada para avaliação da Prova de Conceito, definirá de que maneira serão demonstrados todos os itens elencados acima.

Após a adjudicação a comissão de avaliação terá o prazo de 05 dias uteis para realização da Prova de Conceito e providências seguintes.

Não sendo aprovada na avaliação da Prova de Conceito, o sistema da empresa vencedora, será chamada para análise segunda mais bem classificada, e assim sucessivamente.

ANEXO II
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

PROPOSTA DE PREÇOS

Apresentamos nossa proposta para participação da presente licitação na modalidade do Pregão, na Forma Eletrônica acatando todas as estipulações consignadas no respectivo Edital e seus anexos.

1 - **IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE:**
NOME DA EMPRESA:
CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL:
REPRESENTANTE e CARGO:
CARTEIRA DE IDENTIDADE e CPF:
ENDEREÇO e TELEFONE:

2 - **PREÇO:** Deverá ser cotado, preço unitário e total:

PROPOSTA FINAL DO LOTE 1: R$ (Por extenso)

3 – **CONDIÇÕES GERAIS:**

A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente Licitação.

4 - **PRAZO DE EXECUÇÃO**

Vide minuta do contrato.

5 - **VALIDADE DA PROPOSTA:**

De no mínimo, 60 (sessenta) dias contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

6 - **PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:**

Vide minuta do Contrato

Obs.: Nos preços cotados estão incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, composição do BDI, entrega nos municípios consorciados, encargos sociais e inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos, mão de obra especializada ou não, fretes, seguros em geral, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Tributária, Social, Trabalhista e Previdenciária, da infortunística do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta Licitação

LOCAL E DATA

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

PROPOSTA DE PREÇOS

LOTE 01

Item	Qtde	Und	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)		
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional		
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel		
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel		
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)		
6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)		
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional		
				Valor Total:	

Caso o Edital exija marca e/ou fabricante, sendo ela própria da licitante, na proposta eletrônica deverá indicar a expressão: "MARCA PRÓPRIA" ou "FABRICAÇÃO PRÓPRIA", para que não haja a identificação da empresa na fase de disputa dos lances, sob pena de desclassificação (art. 23 § 5º, Decreto Municipal nº 29/2021), podendo ser preenchida posteriormente no envio da proposta readequada.

Urussanga (SC),.....de.....de.....

Assinatura do Representante da Empresa

ANEXO III

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

1. DADOS BANCÁRIOS:

NOME DO BANCO (PREFERENCIALMENTE BANCO DO BRASIL):
CIDADE:
Nº DA AGÊNCIA:
Nº DA CONTA CORRENTE DA EMPRESA:

2. DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

NOME COMPLETO:
CARGO OU FUNÇÃO:
IDENTIDADE Nº:
CPF/MF Nº.:

3. DECLARAÇÃO DE DOMICÍLIO ELETRÔNICO DA EMPRESA E-MAIL:

Declaramos que o Domicílio Eletrônico da Empresa para o recebimento de autorizações de fornecimento, alerta de avisos, notificações e decisões administrativas, é:
E-MAIL:

Obs.: Informar apenas 1 (um) e-mail como domicílio eletrônico da empresa. Havendo mais de um e-mail informado, será considerado somente o primeiro da lista.

4. DECLARAÇÃO DE ASSINATURA POR CERTIFICAÇÃO DIGITAL:

Declaramos estar ciente que, o representante legal indicado neste documento, será o signatário da "Ata", o qual deverá assinar o documento eletrônico em formato "PDF", por certificação digital, caso assim solicitado.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante da Empresa

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO DE MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

_____, inscrita no CNPJ sob o nº_ _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a)_, portador(a) da Carteira de Identidade nº_____, do CPF nº _____DECLARA sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) **MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**, conforme §1º do art. 18A.º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

( ) **MICROEMPRESA**, conforme inciso I do art. 3.º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

( ) **EMPRESA DE PEQUENO PORTE,** conforme inciso II do art. 3.º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

_____

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do § 4º do art. 3.º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

OBS – A obtenção dos benefícios fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o órgão ou entidade exigir do licitante declaração de observância desse limite na licitação, nos termos do § 2º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021 .

_____, ___ de_____de 2026.

_____
Assinatura e carimbo
Representante da empresa

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DE MICROEMPRESA E DE EMPRESA DE PEQUENO PORTE QUANTO À RECEITA BRUTA

A empresa ....., CNPJ nº ....., com sede na....., através de seu representante legal infra-assinado, DECLARA que no ano-calendário de realização da licitação, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

_____, ____de_____de 2026.

_____

Assinatura e carimbo

Representante da empresa

MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA

A empresa ....., CNPJ nº ....., com sede na....., através de seu representante legal infra-assinado, DECLARA:

1) Declaramos que a empresa atende aos requisitos de habilitação e que o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da Lei;

2) Declaramos para todos os fins de direito, que conhecemos as especificações do objeto e os termos constantes neste Edital e seu(s) ANEXOS, e que, concordamos com todos os termos constantes no mesmo e ainda, que possuímos todas as condições para atender e cumprir todas as exigências de fornecimento ali contidas, inclusive com relação a documentação, que está sendo apresentada para fins de habilitação;

3) Declaramos que a empresa tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto do Edital supra;

4) Declaramos que as propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;

5) Declaramos, para os fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei n.º 14.133/21, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesseis) anos. *Ressalva ainda, que, caso empregue menores na condição de aprendiz (a partir de 14 anos, deverá informar tal situação no mesmo documento);*

6) Declaramos que cumprimos com as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em Lei e em outras normas específicas;

7) Declaramos, sob as penas da Lei, que a empresa não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

8) Declaramos, sob as penas da Lei Federal nº 14.133, 2021, que nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, não foi condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

9) Declaramos para os devidos fins que não possuímos nenhum sócio, ligado ao Prefeito, Diretor do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE, , Vice-Prefeito, Vereadores ou Secretários Municipais, por matrimônio ou parentesco, afim ou consanguíneo, até o terceiro grau, ou por adoção, bem como também não possuímos em nosso quadro social, nenhum servidor do município;

10) Declaramos que a empresa não contratará empregados com incompatibilidade com as autoridades contratantes ou ocupantes de cargos de direção ou de assessoramento até o terceiro grau, na forma da

Súmula Vinculante nº 013 do STF (Supremo Tribunal Federal);

11) Declaramos para os devidos fins de direito, na qualidade de proponente dos procedimentos licitatórios, instaurados por este Município, que o(a) responsável legal da empresa é o(a) Sr.(a)....., portador(a) do RG sob nº ..... e CPF nº....., cuja função/cargo é... ..... sócio administrador/procurador/diretor/etc), será o responsável pela assinatura da Ata;

12) Declaramos para os devidos fins que em caso de qualquer comunicação futura referente e este Processo Licitatório, bem como em caso de eventual contratação, concordo que a Ata seja encaminhada para o seguinte endereço: E-mail:.....Telefone: (... .....);

13) Declaramos ainda que caso haja alteração do citado e-mail ou telefone, nos comprometemos a informar no e-mail compras@samaeuru.sc.gov.br , sob pena de ser considerado intimado nos dados anteriormente fornecidos;

Nomeamos e constituímos o(a) senhor(a)....., portador(a) do CPF/MF sob n.º..... , para ser o(a) responsável para acompanhar a execução dos contratos, referente ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026 e todos os atos necessários ao cumprimento das obrigações contidas no instrumento convocatório e seus ANEXOS.

_____, ___de_____de 2026.

_____
Assinatura e carimbo
Representante da empresa

ANEXO VII
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

DECLARAÇÃO E DEMONSTRATIVO DE CAPACIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

A empresa _____inscrita no CNPJ sob o nº_____, estabelecida na _____, Bairro _____,Cidade ___, Estado ___, Telefone:_____, através da sua contabilidade tendo como profissional responsável o Sr _____, CRC sob nº _____DECLARAR para os devidos fins de direito que todas as informações contidas no balanço contábil, nos índices e nos documentos apresentados para a qualificação econômico-financeira no âmbito do processo licitatório Nº 17/2026, promovido pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC, são verdadeiras e correspondem fielmente à realidade da situação econômico-financeira da empresa.

ÍNDICES	CÁLCULOS
1.1. **INDICE DE LIQUIDEZ GERAL (LG), COM VALOR SUPERIOR OU IGUAL A 1, ONDE:** $\frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$	**LG= _____ = ____**
1.2. **ÍNDICE DE SOLVÊNCIA GERAL (SG), COM VALOR SUPERIOR OU IGUAL A 1, ONDE:** $\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passível Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$	**SG = _____ = ____**
1.3. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (LC), COM VALOR SUPERIOR OU IGUAL A 1, ONDE:** $\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$	**LC= _____ = ____**

Declaro, ainda, que estou ciente das responsabilidades e consequências administrativas, civis e penais decorrentes da apresentação de informações falsas ou incorretas, conforme preceitua a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, especialmente em seus artigos 155 e seguintes, que tratam das sanções aplicáveis às fraudes em licitações e contratos administrativos.

Por ser expressão da verdade, firmo a presente declaração.

Urussanga, ___/___/2026.

_____
Nome do Profissional Responsável
CRC_____

ANEXO VIII

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

Prova de Conceito - Prova prática

a) A empresa provisoriamente declarada vencedora deverá apresentar uma amostragem da funcionalidade do sistema através da realização de uma Prova de Conceito em que serão avaliados itens das seguintes funcionalidades:

Demonstrar a arquitetura técnica exigida no item 4.2 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar a interface de usuário exigido no item 4.3 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar os requisitos e recursos de banco de dados solicitados no item 4.4 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

b) Demonstrar no sistema a gestão de controle de acesso conforme exigência do item 4.19.1 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a criação de um usuário operador por meio de um login com perfil de Administrador;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar que após três tentativas de login com senhas incorretas o sistema bloqueia o acesso para aquele usuário;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar cada usuário tenha uma chave de identificação (login única);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar criação de um perfil de usuário com direitos apenas para consulta de registros no sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

c) Realizar no mínimo 10 (dez) cadastros de alguns itens escolhidos pela comissão de avaliação do item 5.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar cadastro de 02(dois) usuários que contenha os seguintes campos: Nome Usuário; CPF ou CNPJ; Data de Nascimento; Número do RG; Filiação; Número Telefone Residencial; Número Telefone Celular; E-mail;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro de 02 (dois) endereços que contenha os seguintes campos: Cadastro de UF; Cadastro de município; Cadastro de bairro; Cadastro logradouro; Cadastro de endereço; Cadastro da localização;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro de 06 (seis) novas unidades de consumo onde contenha os seguintes campos: Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'agua, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, Informar o tipo de pavimento do logradouro, Informar o tipo de pavimento do passeio; Informar o endereço físico principal e endereço alternativo quando houver; Informar o usuário previamente criado no cadastro de usuários; O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do usuário (matrícula – seguir padrão do SAMAE); Cadastrar em 02 ligações economias mistas (Residencial/Social), e (Comercial e Residencial);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a inclusão das informações dos seguintes cadastros: Cadastro de Origem Leitura (situação manual ou automática) Cadastro de ocorrência de leitura Cadastro de Setor Operacional Cadastro de Situação Ligação Água Cadastro de Situação Ligação Esgoto Cadastro de Tipo Feriado (municipal, estadual e federal)	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Cadastro de Grupos Faturamentos (pelo menos 3) Cadastro de Categorias; Cadastro de Tarifas; Cadastro de serviços (5); Cadastro de Material;			

d) Demonstrar a gestão de hidrômetros conforme o item 6 do termo de referência deste edital;

Demonstrar como é realizada a gestão do cadastro de hidrômetros com no mínimo as seguintes informações: Lote; Modelo; Classe; Ano de fabricação; Marca de hidrômetro; Vazão mínima e máxima; Tipo; Classe de vazão; Número de lacre que o hidrômetro recebeu;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o registro de instalação e retirada de hidrômetro em pelo menos duas unidades com ligação; na retirada dos hidrômetros (um deverá ficar na situação disponível e outro na sucata ou manutenção), sendo possível rastreá-los em históricos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o registro de instalação do hidrômetro disponível e já usado em uma segunda ligação;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

e) Efetuar em dispositivo móvel no mínimo 2 (duas) leituras por ligação e emitir as faturas de água, esgoto e serviços conforme as exigências do item 7.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a geração da massa de leituras referente as unidades cadastradas nos itens anteriores e transferir as informações para o dispositivo móvel;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a realização das leituras como se estivesse em campo e a impressão das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a importação dos dados das leituras para o sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um processo de crítica manual;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar um processo de crítica automatizado;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar um envio de uma fatura para um e-mail cadastrado e o envio de um comunicado de débito;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Gerar um arquivo com as faturas que foram para a crítica e ficaram retidas e que deverá ser enviado ao coletor de dados, para que seja feita a impressão da fatura no formato original em papel personalizado na impressora Zebra ou alguma similar.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

f) Importar no sistema as leituras realizadas na Prova de Conceito e demonstrar as faturas no sistema, com todas as informações conforme exigidos no item 8.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar no sistema as leituras realizadas devendo apresentar, leitura, consumo, dia, hora, valores das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar se os valores apresentados nas faturas conferem com os previstos na tabela tarifária com base no consumo e nas economias cadastradas na unidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar local para parametrização e cadastro de mensagens que devem ser impressas nas faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro da tabela tarifaria e onde cadastrar todas as categorias e os respectivos tipos de tarifas e o percentual a ser cobrado sobre a tarifa de esgoto.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

g) Realizar todos os passos de pelo menos 02 (duas) revisões de consumo conforme exigências do item 9.0 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o processo de alteração da fatura por alteração do consumo, por motivo de vazamento para 02 (duas) unidades de consumo.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

h) Demonstrar uma baixa de arrecadação conforme exigências no item 11 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a importação do arquivo de arrecadação e o seu processamento dentro do sistema.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o pagamento importado no cadastro da fatura com, pelo menos, as seguintes informações: banco, data de pagamento, tipo de arrecadação, valor arrecadado, qual documento pago ou, no caso de não existência da matrícula no cadastro do sistema, deve aparecer uma mensagem informando que "esse pagamento não foi identificado".	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

i) Demonstrar pelo menos 02 (duas) formas de parcelamentos e negociação de débitos conforme exigência do item 12 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o parcelamento de uma fatura;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o parcelamento de um serviço;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

j) Demonstrar pelo menos 02 (duas) emissões de débitos com notificação de corte conforme exigência do item 12 do termo de referência deste edital;

Demostrar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar a funcionalidade que permita consultar uma notificação de corte por diversas fontes de filtros, com possibilidade de reimpressão, contendo os dados originalmente emitidos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

k) Demonstrar no sistema a inscrição de usuário em dívida ativa, e geração de certidão de dívida ativa conforme exigências do item 12 do termo de referência deste edital;

Demonstrar na interface do sistema qual o procedimento para inscrever o usuário em dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a impressão do documento de inscrição em	Atende	Parcial	Não

dívida ativa (Certidão de Dívida Ativa);	(2,0)	(1,0)	atende
Demonstrar um parcelamento de dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

l) Demonstrar no sistema gestão de contabilidade conforme exigências do item 13 do termo de referência deste edital;

Demonstrar cadastro de contas contábeis para fins de integração com a contabilidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar cadastramento de rubricas orçamentarias;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar parametrização entre rubricas e contas contábeis;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Parametrização entre serviços e rubricas orçamentárias;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

m) Demonstrar no sistema a criação de 3 ordens de serviço conforme exigência do item 14 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o cadastro de 03 tipos de serviços com no mínimo as seguintes informações: Definir descrição/nome do Serviço; Definir um código numérico para o Serviço; Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável); Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço; Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço; Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço; Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço; Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas; Demonstrar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço; Demonstrar o cadastro de diversas rubricas contábeis (normal, intra) para um mesmo serviço;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar a geração do termo na abertura da ordem de serviço para o serviço de ligação nova de água. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço; Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros; Disponibilizar o cadastro de veículos; Disponibilizar cadastro de setores de execução do serviço.			

n) Demonstrar no sistema a abertura e fechamento/encerramento de pelo menos 3 ordens de serviços conforme exigência do item 14 do termo de referência deste edital;

Demonstrar a abertura de 03 ordens de serviços.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o fechamento das mesmas três ordens de serviços, possibilitando a inclusão das informações dos servidores que efetuaram o serviço, materiais utilizados, período de execução, valor (caso o serviço possua valor de cobrança), campo texto para inclusão de outras informações).	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o monitoramento das ordens de serviços por setor, possibilitando verificar a situação das mesmas (pendentes, programadas/roteirizadas, canceladas, encerradas etc.)	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a programação/roteirização de ordem de serviço pendente, a desprogramação/desroteirização, cancelamento e encerramento da mesma.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar na abertura da ordem ou no fechamento a possibilidade de incluir anexos como, imagens, arquivos...	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

o) Demonstrar no sistema a gestão de atendimento ao usuário conforme exigência do item 15 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o acesso ao atendimento devendo possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos usuários, por meio presencial (balcão), e-mail, telefone, correspondências e outros quando houver. Quando o atendente abrir o atendimento, deverá gerar um número de protocolo (registro de atendimento) único e deverá registrar as principais tarefas executadas até o seu encerramento. Depois de encerrado o atendimento, deverá possibilitar a pesquisa	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

pelo protocolo, onde este deverá ser apresentado na tela podendo ser impresso ou encaminhado por e-mail com pelo menos as seguintes informações: número de protocolo, nome do atendente, nome do usuário, matrícula(s) da(s) unidade(s) verificada(s), observações, data, horário inicial e final do atendimento.			
Demonstrar interface do sistema podendo o usuário do sistema entrar na matrícula (ou código do usuário) devendo apresentar o histórico de faturas, histórico de consumos, histórico de serviços. Deverá entrar em uma fatura para demonstrar o que consta na fatura, ou seja, identificar além de suas descrições o consumo, valor do consumo, valores dos serviços de água e esgoto, outros serviços se houver, categorias, localização, hidrômetro, leituras atual e anterior, consumo médio de pelo menos 6 meses, vencimento, valor total e análise de água.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a alteração de uma fatura por erro de leitura e alterar o seu vencimento; deverá registrar no histórico da unidade, através de ordem de serviço o motivo das alterações, no registro deverá conter: data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cancelamento de uma fatura por cobrança indevida, por exemplo: fatura gerada após um desligamento, no cancelamento. Deverá registrar uma ordem de serviço contendo o motivo do cancelamento, data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o cadastro de um usuário não usuário regular do SAMAE, ou seja, ele mora dentro dos limites do município, mas não é servido dos serviços regulares mensais de água e esgoto por exemplo: usuário solicita um serviço de desentupimento de fossa, será necessário abrir um cadastro com matrícula, cadastrar o usuário com nome CPF/CNPJ, endereço e possibilitar a geração da fatura de cobrança.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

p) Demonstrar no do sistema, o Aplicativo Móvel de OS conforme exigência do item 16 do termo de referência deste edital;

Demonstrar o monitoramento de execução das Ordens de Serviço, deslocamentos, tempo de percurso e paradas.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando o Google Maps ou, se necessário, outra base cartográfica.			
O sistema deve estar preparado para importar a listagem dos materiais a serem utilizados nas ocorrências e a relação de todos os funcionários que executam serviços de campo bem como as demais informações necessárias para as consistências das regras de negócio do SAMAE (cadastro de hidrômetros, usuários, lacres, etc).	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

q) Demostrar no APP do Usuário tanto no Android como no IOS, conforme exigência dos itens do 18 do termo de referência deste edital;

Emitir segunda via, histórico de leitura e consumo, solicitação de serviço, andamento dos serviços solicitados, registro fotográfico.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

r) Emitir no sistema pelo menos 10 (dez) relatórios, escolhidos por membros avaliadores do sistema, conforme exigência do item 19 do termo de referência deste edital;

Demonstrar relatório tipo Histograma de consumo onde deverá demonstrar volumes por faixas de consumo, podendo ser aplicado filtro determinando mês de referência, grupo de leituras, distrito ou geral e por categorias.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados, possibilitando o filtro por mês e para vários meses de referência.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade, neste deverá conter no mínimo informações como matrícula do usuário, nome do usuário, mês de referência do documento, valor…	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstra relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório que mostre o protocolo dos serviços, descrição dos serviços, dia e horário da solicitação, dia e horário da execução, tempo médio dos serviços realizados e tempo total dos serviços, que o relatório apresente filtros com intervalos de datas podendo ser selecionado o total de serviços gerados na autarquia ou por setor da autarquia.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de pendências por todos os usuários.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento de saldo por conta.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar no sistema a gestão de autoatendimento portal o acesso a pelo menos 3 serviços conforme exigência do item do 20 termo de referência deste edital; (visualizar faturas pendentes e quitadas do último ano, emitir 2ª via de fatura pendente e quitada. Permitir que o usuário faça simulação de fatura informando consumo e categoria, permitir simular o parcelamento de débitos, permitir a impressão da certidão de quitação de débito anual.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

s) Demostrar o Omnichanel, conforme exigência do item 21 do termo de referência deste edital;

Realizar um atendimento de usuários via ferramentas de redes sociais integrado na própria interface de atendimento do sistema comercial, sendo que toda a conversa deverá ficar registrada no protocolo de atendimento da matrícula, dentro do	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

sistema comercial.			
Demonstrar no chatbot os seguintes serviços automatizados, todos integrados diretamente ao sistema comercial para a execução instantânea e precisa como: -Emissão de segunda via de fatura: Completa ou simplificada, permitindo ao cliente obter o documento desejado;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Gerar um de QR Code PIX: Para o pagamento instantâneo de uma fatura específica;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Emitir um extrato de débito: Visualização de pendências financeiras atuais;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar a previsão da próxima leitura: Informação sobre a data estimada para a próxima leitura da unidade consumidora;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com o acesso na interface do módulo de atendimento;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demonstrar atendimento via IA sem necessidade de menus pré-definidos, permitindo compreensão de linguagem natural;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

t) Demostrar gráficos do BI, conforme exigência dos itens do 22 do termo de referência deste edital;

Demostrar Painel de Arrecadação do item 22.5.12	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Atendimento do item 22.5.13	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Cobrança do item 22.5.14	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Painel de Faturamento do item 22.5.15	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
Demostrar Indicadores Estratégicos do item 22.5.18	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

O cumprimento dos itens relacionados as funcionalidades descritas, serão analisados pela comissão de avaliação e serão pontuados da seguinte forma:

• Cumpriu integralmente: 02 (Dois) Pontos;

• Cumpriu parcialmente: 01 (Um) Ponto;

• Não cumpriu: 00 (Zero) Ponto;

Será considerado aprovada a empresa cuja Pontuação Atingida (PA) alcance no mínimo 90% da Pontuação Máxima (PM) possível na prova de conceito;

A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:

$$\frac{PT * 100}{PM} = PA$$

Onde:

PT = Pontuação Total;

PM = Pontuação Máxima;

PA = Porcentagem Atingida;

A Comissão designada para avaliação da Prova de Conceito, definirá de que maneira serão demonstrados todos os itens elencados acima.

Após a adjudicação a comissão de avaliação terá o prazo de 05 dias uteis para realização da Prova de Conceito e providências seguintes.

Não sendo aprovada na avaliação da Prova de Conceito, o sistema da empresa vencedora, será chamada para análise segunda mais bem classificada, e assim sucessivamente.

ANEXO IX

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

MODELO DE ATESTADO DE VISITA

Atesto, para os devidos fins da Licitação referente ao Pregão na Forma Eletrônica nº 02/2026 – Processo Licitatório nº 017/2026, que a empresa _____, através de seu representante _____ tomou conhecimento das condições atuais para a execução do objeto do presente certame, mediante verificação "in loco".

_____, __de _____de. 2026
(Local)

_____

Assinatura do Responsável (Representante do Município)

ANEXO X

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL

A empresa licitante _____, declara que tem conhecimento do local para a execução do objeto do Edital, declarando assim estar ciente de todas as suas condições bem como às relativas ao objeto da referida licitação, não podendo alegar desconhecimento posterior.

Urussanga (SC), _____de _____de 2026.

Declaro ter ficado ciente de todas as condições do serviço licitado.

_____

Empresa:

Nome do representante:

RG:

ANEXO XI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026
PROCESSO LICITATÓRIO N° 017/2026

MINUTA DO CONTRATO

O SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE, inscrita no CNPJ sob o nº 86.532.520/0001-60, representada neste ato pelo seu Diretor, Sr. Renato Bez Fontana, denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, situada na _____, _____, n° ___, na cidade de _____/__, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, neste ato representada pelo proprietário, _____, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência Do Processo Licitatório nº 017/2026, Pregão Eletrônico nº 02/2026, firmam o presente instrumento de contrato, regido de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 137, de 28 de dezembro de 2023 e demais legislações aplicáveis, e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web, e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, treinamento, migração de dados, implantação, integrações Web API, manutenção e suporte técnico ao sistema, de acordo com as especificações e condições descritas no Termo de Referência e demais documentos do Processo Licitatório nº _/___

1.2. Serviços Compreendidos: Cadastramento, Atendimento ao Público, Serviços, Micromedição, Faturamento, Arrecadação, Cobrança, Financeiro, Relatórios, Analytics, Fiscalização, Jurídico, Controle de acesso e Auditoria, Qualidade de Água, BI (Business Intelligence) e Omnichannel que permita integração com os diversos meios de comunicação, tais como webchat, Whatsapp, Facebook Messenger e totens;

LOTE 01

Item	Qtde	Und	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)		
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional		
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel		
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel		
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)		

6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)		
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional		
				Total:	

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. A execução do objeto contratado observará as seguintes disposições:

a) A contratada deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos.
b) No plano de ações serão definidos o treinamento e as turmas necessárias de acordo com cada área e função de atuação, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária.

c) A contratada deverá disponibilizar equipe técnica formada por no mínimo dois especialistas na solução ofertada que deverá ser designada para atuar presencialmente na sede do SAMAE, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação, configuração, parametrização e validação do sistema, bem como a capacitação dos usuários.

d) A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado do sistema comercial que está sendo utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada de forma a garantir a continuidade dos serviços do SAMAE.

e) As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da contratada.

f) A contratada deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada, sendo que a equipe de TI e do Setor Comercial do SAMAE serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atuais no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados.

g) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias deve ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

h) O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão de dados, implantação do sistema, parametrização, adequações necessárias e treinamento do objeto desta licitação será de até 90 (noventa) dias após a emissão da ordem de serviço.

i) O serviço de conversão de dados atual para a nova plataforma de banco de dados deverá ser feito com execução exaustiva dos testes de funcionamento, resolvendo as diferenças entre a base de dados atual com a nova base de dados, evitando falhas com falta de informações e diferença na estrutura de dados, o importante é que as estruturas de dados estejam íntegras e sem lacunas, respeitando as regras de negócio da contratante.

j) A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente no sistema de saneamento para a nova base de dados.

k) As adaptações nas bases de dados que vise o correto funcionamento do sistema de saneamento são de total responsabilidade da contratada.

l) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar o sistema em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

m) A contratada deverá disponibilizar no mínimo por 30 (trinta) dias após a implantação, no mínimo um técnico, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento das rotinas do sistema.

n) A contratada deverá substituir os técnicos que, a critério do SAMAE, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do acompanhamento e suporte.

o) A contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da Autarquia, quando essas estiverem sob sua responsabilidade.

p) A contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no Contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do Contrato.

q) A contratada deverá fornecer ao SAMAE o Catálogo de Dados do sistema, incluindo dicionário de dados atualizado com descrição técnica e funcional das tabelas, relacionamentos, chaves primárias e atributos com tipo e regra de negócio, em formato eletrônico e legível (XLSX, CSV ou PDF).

r) A contratada deverá treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Edital e seus Anexos, sendo considerada neste particular, como única empregadora.

s) A contratada deverá comunicar ao SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Edital e seus Anexos.

t) A solução deverá contemplar mecanismos de governança de dados, com controle de integridade, versionamento, rastreabilidade (data lineage), e qualidade dos dados inseridos e migrados, estabelecendo papéis e responsabilidades por área gestora. A contratada deverá apoiar o SAMAE na estruturação de políticas e fluxos para tratamento e correção de dados inconsistentes, conforme melhores práticas de governança e normalização de cadastros técnicos e comerciais.

u) Os sistemas deverão possibilitar a integração com os demais sistemas do SAMAE, nos moldes solicitados, através de software integrador ou consulta de base de dados externa ou webservices. A contratada deverá promover a integração durante o período estabelecido para implantação do sistema.

v) As APIs utilizadas na integração com sistemas externos devem contemplar o padrão RESTful, com formato de dados em JSON, entre outras tecnologias compatíveis com as diretrizes de interoperabilidade do governo federal (ePING).

w) Ao término do contrato, a contratada deverá fornecer integralmente, em até 10 (dez) dias úteis, cópia de todos os dados em formato aberto e estruturado (CSV, JSON ou XML), acompanhado do dicionário de dados e estrutura relacional, garantindo total interoperabilidade com outros sistemas.

x) A contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

y) A contratada deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários do SAMAE, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação e material do treinamento com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e deverá abranger os servidores que irão operar o sistema nas áreas técnica e administrativa e para os ocupantes das funções de direção e gerências da solução ofertada. O treinamento será na modalidade presencial e o SAMAE disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações.

z) A contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros.

aa) A contratada deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. As despesas com hospedagem, transporte e alimentação do instrutor serão por conta da contratada.

ab) A contratada deverá substituir os instrutores que, a critério do SAMAE, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento.

ac) A contratada deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI do SAMAE e ao Setor Comercial, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, Omnichannel, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados.

ad) A contratada deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas.

ae) A contratada deverá disponibilizar, também, manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

af) A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente “100% web”, ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software, bem como, oferecer meios de acesso de gestão online de serviços remotos.

ag) A solução ofertada deverá permitir que, na gestão das parametrizações, sejam anexadas ao sistema e vinculadas todas as referências legais e normativas homologadas e que disciplinam os procedimentos

vigentes. Em casos de parametrizações estratificadas (por Sistemas de Abastecimento de Água ou de Tratamento de Esgoto etc.) a solução deverá permitir que as parametrizações sejam automaticamente interpretadas pelos módulos que são disciplinados por elas.

ah) A solução ofertada deve suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas.

ai) A solução ofertada não deverá possuir lógicas de negócios na camada de apresentação.

aj) A solução ofertada deverá suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes.

ak) A solução ofertada deverá conter todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

al) A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portável, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, multithread, segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento.

am) A solução deverá conter APIs de acesso a consulta e inserção de dados utilizando as regras internas do sistema.

an) A solução ofertada deverá permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário.

ao) A solução ofertada deverá garantir que a camada usuário seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge 88 e superiores, Google Chrome 100 e superiores, Mozilla Firefox 116 e superiores.

ap) A solução ofertada deverá oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final.

aq) A solução ofertada deverá sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera.

ar) A solução ofertada deverá tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de se escolher o número de ocorrências e navegação aleatória entre as páginas, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação usuário em um único pedido de leitura.

as) Toda a infraestrutura de hospedagem da solução (incluindo banco de dados, arquivos e aplicações) deverá estar localizada fisicamente em datacenter situado no território nacional brasileiro, sendo vedado o armazenamento ou espelhamento de dados em datacenters situados fora do país.

at) A contratada deverá apresentar comprovação da localização geográfica do datacenter utilizado.

au) A computação em nuvem deverá permitir que o provisionamento de recursos e serviços possa ser realizado de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que possam ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço de gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços.

av) Os serviços em nuvem deverão contemplar as características essenciais: autosserviço sob demanda; amplo acesso pela rede; grupo de recursos com modelo multi-tenant; rápida elasticidade; serviço mensurado.

aw) a CONTRATADA de serviços em nuvem deverá ser empresa que possua infraestrutura de tecnologia da informação destinada ao fornecimento de infraestrutura, plataformas e aplicativos baseados em computação em nuvem.

ax) A nuvem pública deverá ser infraestrutura de computação em nuvem pertencente a um provedor de serviços em nuvem e gerenciada por ele, com recursos computacionais baseados em virtualização, agrupados e compartilhados entre usuários, e acessados via Internet ou conexão dedicada.

ay) Máquina virtual é o ambiente computacional implementado em uma máquina física, com processador, memória RAM e interface de rede próprios, podendo agregar outros componentes.

az) Instância corresponde a um componente de computação em nuvem composto de máquina virtual e serviços agregados.

ba) Datacenter é instalação construída para alojar recursos em nuvem, como servidores e outros equipamentos, onde se armazenam e gerenciam dados de usuários.

bb) O Sistema de Gestão Comercial deverá ficar hospedado em infraestrutura em nuvem.

bc) Caberá à CONTRATADA, no que tange ao serviço em nuvem, conhecer, analisar e propor alterações, caso necessário, no ambiente de infraestrutura tecnológica, para que a operação dos sistemas possua índices de performance compatíveis com aqueles apresentados em outras empresas onde a solução tenha sido implantada.

bd) No dimensionamento de infraestrutura deverão ser considerados aspectos relativos à redundância e estruturas para backup.

be) Caberá à CONTRATADA avaliar as condições do ambiente de infraestrutura tecnológica do SAMAE, as quais deverão compor a proposta comercial.

bf) A CONTRATADA será solidária e responsável pelo perfeito funcionamento do sistema de acordo com o dimensionamento estabelecido.

bg) É facultado ao SAMAE o direito de solicitar, a qualquer tempo, diante de desempenho insatisfatório da hospedagem em nuvem, que toda a infraestrutura de servidores e softwares necessários para o funcionamento do sistema passe a ser responsabilidade do SAMAE.

bh) No caso de hospedagem local, a CONTRATADA deverá indicar detalhadamente todos os requisitos necessários para que o sistema funcione perfeitamente no ambiente do SAMAE e realizar todos os procedimentos necessários para a devida migração, incluindo preparação de equipamentos e configuração de softwares, devendo a proposta comercial contemplar o percentual correspondente de valor a ser deduzido das mensalidades.

bi) O sistema computacional contratado deverá ter sua aplicação, banco de dados e softwares relacionados hospedados em ambiente nuvem, em empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo customizações, manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem.

bj) O provedor de nuvem deverá disponibilizar infraestrutura de TI projetada e gerenciada de acordo com as melhores práticas de segurança, cumprindo normas estabelecidas em certificações e acreditações

internacionais como ISO 9001, ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 1/ISAE 3402 e SOC 3.

bk) As certificações poderão ser apresentadas em inglês ou português, em versões mais recentes, com validade vigente na data da assinatura do contrato.

bl) Os documentos de certificação deverão estar em nome do provedor, sendo facultado ao SAMAE promover diligência para esclarecer ou complementar informações.

bm) Os serviços em nuvem que não possuírem esses certificados não serão considerados para contratação e serão eliminados do certame.

bn) Qualquer documento ou referência pública deverá ser apresentado em nome do provedor por meio de fontes públicas como relatórios ou websites.

bo) O serviço deverá possuir backup gerenciado para centralização e automatização de dados na nuvem e local, permitindo cumprimento de requisitos normativos e corporativos.

bp) O console de backup deverá permitir configuração de políticas e monitoramento de atividades, com programas automatizados, gerenciamento de retenção e ciclo de vida, podendo também utilizar APIs e linha de comando.

bq) A aplicação de políticas de backup deve ser feita de forma simples, marcando os recursos a serem protegidos.

br) Os backups deverão ser protegidos com criptografia de dados em trânsito e em repouso.

bs) O provedor deverá manter logs consolidados da atividade de backup, permitindo auditorias de conformidade e atendendo às práticas de segurança da PCI DSS Compliance.

bt) A solução deverá incluir ferramenta de escalabilidade que ajuste automaticamente os recursos de hospedagem quando requisitos pré-definidos forem atingidos, mantendo o desempenho constante.

bu) O acesso à ferramenta de escalabilidade deverá ser feito via console de gerenciamento, linha de comando ou SDK.

bv) O provedor deverá disponibilizar serviço web para monitoramento e solução de problemas dos sistemas e aplicativos a partir de arquivos de log.

bw) O provedor deverá disponibilizar serviço web para iniciar e gerenciar instâncias de servidor Linux/UNIX e Windows em datacenters.

bx) O provedor deverá oferecer serviço web para implantação, operação e dimensionamento de cache na memória na nuvem, otimizando desempenho de aplicações web.

by) O provedor deverá oferecer serviço web para configuração, operação e dimensionamento de banco de dados relacional na nuvem, com possibilidade de redimensionamento e gerenciamento de tarefas comuns.

bz) O provedor deverá oferecer serviço de monitoramento de segurança contínuo para identificar atividades inesperadas ou possivelmente não autorizadas ou maliciosas.

ca) O provedor deverá oferecer serviço automatizado de avaliação de segurança e conformidade, emitindo relatórios com etapas priorizadas para correções.

cb) O índice de disponibilidade na nuvem, baseado no SLA, deverá ser de pelo menos 95%.

cc) Caso o SLA mensal seja inferior a 95%, a contratada sofrerá desconto proporcional de 5% a 30% sobre o valor mensal; se inferior a 60%, desconto de 100% sobre o valor mensal correspondente.

cd) O provedor deverá oferecer volumes de armazenamento com mídias SSD para otimizar desempenho e taxas de transmissão.

ce) O provedor deverá dispor de serviços que permitam monitorar inventário de recursos utilizados e histórico de configurações para aprimorar segurança e conformidade.

cf) O provedor deverá disponibilizar dashboard para administração do ambiente, com recursos de criação, desconexão, inativação e exclusão de usuários, visualização de usuários conectados e tempo de conexão.

cg) O provedor deverá dispor de recursos de segurança que garantam a integridade do servidor de aplicação, mantendo uma imagem padrão não utilizada diretamente em produção.

ch) O provedor deverá disponibilizar dashboard para visualização de todos os logs do ambiente de produção, com informações de data, hora, usuários e ações realizadas.

ci) O provedor deverá oferecer serviço de banco de dados relacional gerenciado, com possibilidade de restauração em ponto no tempo.

cj) O ambiente de nuvem deverá ser de alta disponibilidade (24h por dia, 7 dias por semana), com garantia de licenciamento e atualizações de softwares.

ck) O SAMAE poderá solicitar à CONTRATADA, em qualquer momento, cópia de todos os dados do sistema contratado.

cl) A CONTRATADA deverá fornecer documento do provedor de nuvem confirmando atendimento às exigências de hospedagem, antes do início do uso do sistema e sempre que solicitado.

cm) A CONTRATADA deverá fornecer à área de TI do SAAME acesso administrativo ao ambiente de nuvem.

cn) Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à contratante promover diligência para esclarecer ou complementar informações.

co) A CONTRATADA deverá garantir que a solução ofertada atenda, no mínimo, aos requisitos de tempo de resposta de até 10 segundos para operações on-line e geração de relatórios instantâneos em até 2 minutos.

cp) A solução deverá permitir programar eventos de negócio, emitir alertas, gerar relatórios dinâmicos e monitorar eventos excepcionais em processos batch.

cq) A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar nativamente no mínimo 90% das funcionalidades descritas nos itens 5.1 a 23.1, e no máximo 10% das funcionalidades com customizações, sendo estas entregues na fase de implantação do sistema.

cr) A solução ofertada deverá possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários com total segurança e deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes recursos:

cs) Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.

ct) Para acessar o sistema, o usuário operador deverá possuir cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos, sendo possível diferenciar perfil e acessos.

cu) Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.

cv) Possuir funcionalidades de expiração de senha, bloqueio por número limite de tentativas, identificação única para cada usuário, mecanismo de *time out* para logoff após inatividade parametrizável, integração LDAP, regras de senha forte e armazenamento criptografado.

cw) Não permitir que a senha seja visualizada nos aplicativos do sistema.

cx) Permitir a criação de perfis com direitos específicos, inclusive somente consulta, e controle parametrizável de acessos.

cy) Permitir associar mais de um perfil a cada usuário.

cz) Registrar todas as alterações em dados estratégicos, com rastreabilidade, versão, identificação do usuário, data/hora e valores anterior e posterior.

da) Possibilitar registro de tarefas executadas por cada usuário, através de abertura automática de ordens de serviço, permitindo auditoria completa das atividades.

db) A solução ofertada deverá possuir um conjunto de cadastros que compreenda todos os processos necessários para manter a funcionalidade do produto, com atributos mínimos para gestão da relação com os usuários, tais como: nome, tipo de usuário, CPF/CNPJ, RG, filiação, telefones, data de nascimento e e-mail.

dc) Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do usuário.

dd) Permitir informar e cadastrar, no mínimo, três endereços por usuário, elegendo endereço para correspondência.

de) Cada usuário deve ter cadastro próprio, com cobrança individual por CPF.

df) Integrar com API do governo para validar atendimento a programas como Bolsa Família ou BPM.

dg) Permitir cadastro georreferenciado de unidades de consumo, identificando imóvel abastecido pelas redes públicas, com dados completos como lote, unidade, moradores, tomadas de água, área construída, dados da inscrição imobiliária, reservatórios, pavimentação, existência de fontes alternativas, fossas, jardins, entre outros.

dh) Permitir registro de informações gerais do imóvel.

di) Inscrever cada unidade de consumo com código único (matrícula).

dj) Identificar unidade como pertencente a usuário especial (grande consumidor ou órgão público).

dk) Vincular usuários a unidades de consumo, com identificação de tipo de relação e período de validade.

dl) Controlar todas as unidades pertencentes a um órgão pagador.

dm) Permitir cadastro individual de unidades para condomínio com medição individualizada.

dn) Disponibilizar funcionalidades para gestão das informações necessárias aos processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com usuários.

do) Permitir integração em tempo real entre o cadastro georreferenciado dos ativos de infraestrutura e registros administrativos de eventos de manutenção, vistorias, inspeções e demais atividades de campo.

dp) Permitir integração entre cadastro técnico e sistema contábil.

dq) Manter cadastro de todos os hidrômetros e gerir todo o ciclo de vida, controlando estoque e locais de armazenamento, cadastro unitário e em lote, identificação única e rastreio de movimentações.

dr) Gerenciar informações cadastrais do hidrômetro como tipo, classe, vazões, tecnologia, diâmetro, marca, datas de fabricação, aferição e aquisição, número de lacre, histórico de aferições, repositório de fotos, status em caso de troca, histórico detalhado por ligação e alertas de validade.

ds) Permitir recebimento de leituras por sistema de leitura automática (AMR).

dt) Registrar instalação, retirada e troca de hidrômetros, com geração automática de ordens de serviço e baixa automática no parque.

du) Permitir consulta ao histórico e relatórios de status, consumo e ocorrências relacionadas a hidrômetros.

dv) Possibilitar leitura de consumo por dispositivos móveis, gestão de roteiros, parametrização de rotas, geração e distribuição de massa de leitura, preservando situação cadastral e qualificando unidades para leitura.

dw) Calcular consumo mínimo e faixas de leitura de acordo com consumo médio, processar retorno das leituras em tempo real, registrar ocorrências, abrir ordens de serviço automaticamente, realizar críticas de leitura e faturas, tanto manualmente quanto de forma automatizada.

dx) Permitir leitura de fontes alternativas, imóveis isentos, geração de boletim impresso quando não for possível usar dispositivos móveis, cadastro de novos setores e rotas, sequenciamento por intervalos, relatórios parametrizáveis e boletins de verificação de leitura com abertura automática de ordens de serviço.

dy) Disponibilizar acompanhamento em tempo real das leituras em campo, com dados de produtividade, qualidade, localização georreferenciada e animação do percurso, status das leituras, envio de mensagens aos leituristas, envio de faturas e comunicados via e-mail, impressão de comunicados, indicadores de desempenho, exportação de arquivos para impressão de faturas e integração com telemetria para grandes consumidores.

dz) Possuir módulo de leitura e faturamento simultâneo em dispositivos móveis Android, com acesso por usuário e senha, perfis diferenciados, leitura por rota e sequência, inversão de ordem, busca por número de hidrômetro, matrícula ou endereço, exibição de dados do imóvel antes da leitura, rastreamento por GPS, validação de faixas, registro de ocorrências com fotos, cálculo de consumo e faturamento on-line e off-line, leitura em imóveis cortados, cálculo de fatura conforme tabela tarifária, uso de bobinas em branco, emissão de fatura com código de barras FEBRABAN, QR Code, integração PIX, comunicados de débito, excesso de consumo, outros comunicados, registro fotográfico de irregularidades, geração de solicitações de serviço, avisos ao leiturista, alteração de dados cadastrais, navegação entre unidades, envio automático de leituras e faturas, impressão de faturas revisadas, controle de consumo de bateria e bobinas, teste de impressão, ajustes de rota e sequência, correção de leitura com reimpressão de fatura, emissão de comunicados a qualquer momento e alertas de vencimento de benefícios.

ea) A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo, possibilitando abertura de processo on-line ou presencial, solicitado pelo proprietário/usuário ou pelos usuários do sistema, com geração de protocolo para consulta.

eb) O processo de revisão deverá conter dados mínimos como: controle por ano/número, mês/ano de referência, cadastro do usuário, endereço completo, número de economias, data da solicitação, nome do proponente, quantidade de pessoas na residência, informações sobre piscina, máquina de lavar roupas, caixa d'água, fonte alternativa, descrição da ocorrência e leituras e consumos dos últimos meses.

ec) Deverá ser possível classificar a revisão de consumo conforme a fase de análise, gerando registros automáticos sobre o processo.

ed) Deverá ser disponibilizado formulário impresso com todos os dados necessários, podendo incluir local de ocorrência do vazamento, materiais substituídos, confirmação de resolução do problema, método de detecção e anexos fotográficos.

ee) Todo o processo de revisão deverá estar disponível também em dispositivos móveis, de forma automatizada e sem uso de papel, nos moldes das ordens de serviço eletrônicas.

ef) A solução deverá possuir agenda para registro de cronograma de visitas técnicas para análise e solução de revisões.

eg) A solução deverá se adequar aos processos atuais do SAMAE, sem perdas, danos ou custos adicionais.

eh) Ao final da revisão, deverá ser possível alterar faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme permissão do usuário.

ei) Deverá ser possível enviar e-mails ou mensagens via WhatsApp para o usuário com a fatura alterada e o laudo final da revisão, ou disponibilizar consulta via aplicativo.

ej) A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto, parcelamentos e demais serviços, integrada à arrecadação e contabilidade.

ek) Possibilitar cadastro de grupos de faturamento, unidades isentas, gestão de cronograma mensal com datas de leitura e processamento, adequação ao calendário atual, gestão de feriados e pontos facultativos.

el) Permitir inclusão de mensagens nas contas, como para excesso de consumo, débitos vencidos, quitação anual, valor zero ou débito automático.

em) Possibilitar agendamento do processamento de faturamento e geração de arquivos para impressão em gráficas ou envio bancário, agrupados por grupos e rotas.

en) Possibilitar cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas.

eo) Permitir cadastro e atualização da estrutura tarifária: categorias, tabelas tarifárias, tipos de tarifa, faixas, cópia de tabela existente para nova vigência, rateio por múltiplas categorias/economias, cálculo de fatura conforme tabela, estratificação de retenções tributárias e inclusão da mensagem “Imunidade Tributária Art. 150, VI, ‘a’ CF” nas faturas de órgãos públicos.

ep) Possibilitar emissão de cobranças para usuários sem vínculo a imóveis, como circos, parques, pareceres e serviços avulsos.

eq) Garantir gestão paramétrica de situações como multa por atraso, juros diários, valores mínimos para fatura, dias mínimos para cobrança após nova ligação ou religação, histórico de leitura e consumo impresso, taxa de entrega em endereço alternativo, descontos máximos para vazamentos de água ou esgoto e definição de regra de desconto.

er) Permitir emissão de mensagem de excesso de consumo nas faturas quando ultrapassada a média do imóvel.

es) Garantir controle de retificações de faturamento, com possibilidade de estorno e reemissão para inclusão, manutenção ou exclusão de serviços a faturar, cancelamento de faturas, alteração de datas de vencimento, leitura medida, consumo faturado, atualização por alteração cadastral, inclusão de créditos, recálculo por anomalias, atualização de situação para evitar prejuízo ao usuário, marcação de fatura em

processo administrativo ou judicial, emissão de faturas agrupadas ou totalizantes, geração de conta final, reenviar fatura para débito em conta, tratamento de cadastros não identificados, registro ou exclusão de isenções, cobrança por contrato especial de fornecimento, geração de ordem de serviço de fiscalização de consumo e gestão de imóveis alugados.

et) Para imóveis alugados, manter histórico de contratos e responsáveis, prorrogar contratos, permitir ações apenas sobre débitos do período do inquilino e gerar faturas, multas e correspondências em nome do responsável vigente.

eu) Disponibilizar recursos para gestão de controle de fraudes: cadastro de tipos e graus de fraude, tabela tarifária de multas, geração de ordens de serviço de fiscalização, registro de tipo de fraude e fotos, cálculo automático de multa, relatório de quantitativos, valores e usuários, e geração de faturas para serviços desvinculadas da fatura de água e esgoto.

ev) A solução deverá fornecer recursos para integração com agentes arrecadadores, geração de arquivos para débito em conta no padrão FEBRABAN, importação e processamento de arquivos de retorno vinculando pagamentos a documentos de cobrança, integração com QR Code e PIX, baixa automática de faturamentos, controle de arrecadação por agente e gestão de devoluções.

ew) Disponibilizar controle de arrecadação por grupo de faturamento, rota, categoria ou agente arrecadador, com relatórios e indicadores de inadimplência.

ex) Permitir cancelamento de arrecadação, estorno de baixa, registro de arrecadação manual, parcelamento de débitos e emissão de relatórios de parcelamento com dados detalhados.

ey) Disponibilizar recursos para emissão de segunda via de faturas e boletos, inclusive via portal ou aplicativo, com autenticação e segurança.

ez) Permitir integração com sistemas de cobrança externa e escritórios de cobrança, enviando dados de inadimplentes e recebendo retorno das ações.

fa) Disponibilizar recursos para protesto e negativação de inadimplentes junto a cartórios e órgãos de proteção ao crédito, integrados com as rotinas de arrecadação.

fb) Possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e operacionais sobre arrecadação, parcelamentos, inadimplência, protestos, negativação e recuperação de créditos.

fc) Garantir que todas as operações de arrecadação e cobrança estejam registradas no sistema com data, hora, usuário e justificativa quando aplicável, assegurando rastreabilidade e integridade dos dados.

fd) A solução ofertada deverá disponibilizar módulo de gestão comercial que permita o cadastro e controle completo de clientes, contratos, serviços, consumos, faturamentos, arrecadações, parcelamentos, inadimplência e histórico de relacionamento, garantindo integração entre todas as áreas do sistema.

fe) Deverá possibilitar o gerenciamento de ordens de serviço (OS) para diversas finalidades, incluindo novas ligações, religação, corte, manutenção, troca de hidrômetro, fiscalização, vistorias, revisões, serviços avulsos e demais atendimentos, com registro de dados completos e acompanhamento de execução.

ff) A geração de ordens de serviço deverá poder ser feita de forma manual ou automática, a partir de ocorrências registradas no sistema ou regras previamente parametrizadas, com registro de data, hora, usuário responsável, status e prazo para execução.

fg) Permitir integração das ordens de serviço com dispositivos móveis para execução em campo, possibilitando registro de fotos, assinatura digital, geolocalização e observações diretamente no local de atendimento.

fh) Possibilitar o fechamento e baixa automática das ordens de serviço, registrando as ações realizadas, materiais utilizados, tempo de execução e equipe responsável.

fi) Disponibilizar relatórios gerenciais sobre ordens de serviço abertas, em andamento e concluídas, com indicadores de desempenho e produtividade das equipes.

ǵ) Permitir o agendamento e priorização das ordens de serviço conforme critérios estabelecidos pelo gestor, como urgência, localização, tipo de ocorrência e impacto operacional.

fk) A solução deverá possibilitar atendimento ao cliente via múltiplos canais (presencial, telefone, e-mail, aplicativo e portal web), com registro de protocolos e integração com os módulos de gestão comercial, faturamento e ordens de serviço.

fl) Disponibilizar módulo de gestão de protocolo de atendimento, registrando data, hora, atendente, canal de atendimento, motivo, descrição da solicitação, prazo para resposta e situação atual do atendimento.

fm) Permitir integração do atendimento ao cliente com chatbots, serviços de mensageria (WhatsApp, Telegram) e redes sociais, registrando interações no histórico do cliente.

fn) Garantir integração nativa do sistema com módulos de leitura, faturamento, arrecadação, ordens de serviço, gestão de estoque, contabilidade, controle patrimonial e recursos humanos.

fo) Possibilitar integração com sistemas de terceiros por meio de APIs RESTful, com autenticação segura e formatos de dados compatíveis (JSON, XML, CSV), respeitando as diretrizes de interoperabilidade e segurança da informação.

fp) Disponibilizar mecanismos de auditoria e rastreabilidade de todas as operações realizadas no sistema, identificando usuário, data, hora, operação realizada, dados anteriores e dados alterados.

fq) Possuir mecanismos de controle de acesso baseados em perfis, funções e permissões específicas, permitindo restringir funcionalidades e dados conforme a função do usuário.

fr) Disponibilizar módulo de relatórios e *Business Intelligence* (BI) integrado, permitindo ao usuário criar, personalizar e exportar relatórios e dashboards interativos, com filtros, agrupamentos e indicadores de desempenho.

fs) Possibilitar que relatórios sejam exportados em formatos comuns como PDF, XLSX, CSV e enviados automaticamente por e-mail ou disponibilizados no portal do usuário.

ft) Oferecer ferramentas de análise de dados com recursos de comparação histórica, projeções, gráficos dinâmicos, indicadores-chave de desempenho (KPIs) e métricas de operação.

fu) Garantir que todos os dados do sistema sejam armazenados com criptografia em repouso e em trânsito, atendendo às normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentações aplicáveis.

fv) Possuir recursos de *backup* automático e recuperação de desastres (*disaster recovery*), com procedimentos testados periodicamente para garantir a restauração rápida e íntegra do sistema em caso de falhas.

fw) Permitir a configuração de alertas e notificações automáticas para situações críticas, como falhas de integração, indisponibilidade de serviços, atrasos em ordens de serviço ou níveis de consumo anormais.

fx) Garantir que a solução seja escalável para atender ao crescimento do número de usuários, transações e volume de dados, sem perda de desempenho.

fy) Possibilitar atualização e manutenção do sistema sem interrupção significativa dos serviços, preferencialmente por meio de janelas de manutenção programadas e comunicadas previamente à Autarquia.

fz) Disponibilizar documentação técnica completa, incluindo manuais de instalação, operação, administração, integração e manutenção, atualizados a cada nova versão do sistema.

ga) Garantir suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato, com canais de atendimento (telefone, e-mail, sistema de chamados) e prazos de resposta definidos em contrato.

gb) O suporte deverá ser prestado por equipe qualificada e com conhecimento aprofundado da solução ofertada, sendo possível a substituição de profissionais quando solicitado pela Autarquia por motivos de desempenho.

gc) Disponibilizar atualizações corretivas, evolutivas e adaptativas da solução, garantindo compatibilidade com mudanças legislativas, regulatórias e tecnológicas durante a vigência do contrato.

gd) Possibilitar a realização de testes de aceitação pela Autarquia a cada entrega ou atualização da solução, com registro de resultados e eventuais não conformidades.

ge) Corrigir eventuais não conformidades apontadas nos testes de aceitação no prazo máximo acordado, sem custos adicionais para a Autarquia.

gf) Garantir que o sistema esteja em conformidade com as normas e regulamentações vigentes aplicáveis ao saneamento básico, gestão de dados, segurança da informação e acessibilidade.

gg) Fornecer ao SAMAE relatórios periódicos sobre a operação do sistema, desempenho, segurança, utilização de recursos e indicadores de qualidade do serviço.

gh) Disponibilizar, quando solicitado pelo SAMAE, acesso de auditoria a logs, configurações, integrações e demais componentes do sistema para fins de verificação de conformidade e segurança.

gi) Garantir que todas as informações e dados do SAMAE permaneçam de sua propriedade exclusiva, não podendo ser utilizados para qualquer outra finalidade que não a execução do contrato.

gj) Entregar, ao término do contrato, todos os dados armazenados no sistema, em formato aberto e estruturado (CSV, JSON, XML), acompanhados de documentação técnica e dicionário de dados atualizado.

gk) Garantir que, após o término do contrato, o acesso à base de dados pela Autarquia seja mantido por no mínimo 120 dias, com permissão de consulta e exportação, sem suporte ou atualização.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO, DO REAJUSTE, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DA ATUALIZAÇÃO POR INADIMPLEMENTO

3.1. Do Preço e do Reajuste

3.1.1. O preço total para a prestação dos serviços (ou mercadorias), objeto do presente instrumento, é de R$ __ (valor por extenso).

3.1.2. O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da proposta econômica apresentada, sob a qual será aplicado o acumulado dos últimos 12 (doze) meses do INPC para o período, divulgado

pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou o índice que vier a substituí-lo (marco inicial – data da apresentação da proposta).

3.1.2.1. O reajuste será apurado e implementado mediante requerimento da CONTRATADA, ou de ofício pela CONTRATANTE, e formalizado mediante simples apostilamento, conforme previsão contida no item 9.4 deste instrumento.

3.2. Das Condições de Pagamento

3.2.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor devido, em até 10 (dez) dias do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados da data de entrega e aceite, de acordo com o cronograma de pagamento da Secretaria de Estado da Fazenda, mediante apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa dos serviços, que deverá ser emitida em nome do _____, CNPJ nº _____, devendo constar também o número da licitação e do contrato.

3.2.2. O pagamento será efetuado através de ordem bancária na conta corrente da CONTRATADA, qual seja: Banco _____(nº do Banco), Agência _____, Conta Corrente nº _____.

3.2.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, bem assim, em razão de dano ou prejuízo causado à CONTRATANTE ou a terceiros, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

3.2.4. Os serviços de implantação dos sistemas, conversão, configuração e treinamento para os usuários serão pagos em parcela única, após a execução do serviço e aceite, mediante a apresentação de nota fiscal de serviços com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

3.2.5. Os serviços de customização serão pagos depois do aceite formal e individual de cada serviço prestado, devendo ser obrigatoriamente validados por funcionário previamente designado pela autoridade competente para realizar o acompanhamento. As solicitações realizadas no mês serão acumuladas e faturadas de forma individual, com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

3.2.6. Caso o serviço seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento.

3.2.4. O pagamento da fatura será sustado se verificada execução defeituosa do contrato, e enquanto persistirem restrições quanto ao fornecimento efetuado, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

3.2.5. A alíquota do ICMS a ser aplicada será considerada aquela fixada para as operações internas no Estado de origem, conforme disposto no artigo 155, inciso VII, alínea "b", da Constituição Federal.

3.3. Vencido o prazo estabelecido e não efetuado o pagamento pela CONTRATANTE, sem que haja culpa da CONTRATADA, os valores serão corrigidos, de forma proporcional, com base no INPC do mês imediatamente anterior ao do pagamento.

CLÁUSULA QUARTA - DA APLICAÇÃO DO DECRETO MUNICIPAL GP Nº 76/2023

4.1. De acordo com o Decreto Municipal GP nº 76, de 28 de julho de 2023, os órgãos da Administração Direta e Indireta do Município de Urussanga/SC, ao efetuarem pagamento à pessoa jurídica pelo fornecimento de bens ou pela prestação de serviços em geral, inclusive obras, ficam obrigados a proceder à retenção do imposto de renda (IR) com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

4.2. As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os que forem antecipados por conta de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, para entrega futura.

4.3. Não se sujeitam à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados nas hipóteses estabelecidas no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.4. Os prestadores de serviço e fornecedores de bens deverão, a partir da data estabelecida no caput do art. 2º, do Decreto Municipal GP nº 76/2023, emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância

às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.5. A contar de 1º de setembro de 2023, segundo a Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN) nº 169, de 27 de julho de 2022, todos os MEI devem emitir a NFS-e no padrão nacional.

4.6. Os documentos de cobrança ou fiscais emitidos em desacordo com o previsto, não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PRAZOS E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1. O prazo para o início da execução dos serviços será da emissão da ordem de compra/nota do empenho, após assinatura do contrato ou Termo Aditivo que o alterar.

5.2. A vigência do contrato será de 5 (cinco) anos nos termos do art. 106, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da mesma Lei.

CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. O pagamento do presente contrato correrá à conta dos recursos consignados no Orçamento do Exercício de 2026/2027, na seguinte dotação orçamentária:

Órgão	12.000 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Unidade	12.001 – SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Ação – Funcional	17.512.17 – ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO
Dotação	3
Elemento	3.3.90.40.06 – Locação de Software

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. **São obrigações da CONTRATADA:**

a) realizar a prestação do objeto contratual, em atenção aos documentos que instruem o Processo Licitatório nº _____/____;

b) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

c) Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados pelos seus prepostos à CONTRATANTE ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança quando da execução do fornecimento.

d) Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como encargos de qualquer espécie e origem pertinentes à execução do objeto do presente contrato.

e) Prestar garantia dos seus serviços e produtos, durante o período de vigência da presente contratação, nos termos definidos no Termo de Referência ou nas práticas de mercado relativas ao tipo de negócio.

f) Oferecer suporte técnico, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, por meio de canal de atendimento eletrônico e telefônico, conforme níveis de serviço definidos no Termo de Referência e na proposta comercial, quando for o caso.

g) Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando necessário e requerido.

h) Receber as notificações e avisos emitidos pela CONTRATANTE ou pelo Fiscal do Contrato.

i) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

j) Fornecer, imediatamente, assim que solicitado pela Autarquia, os dados armazenados nos bancos de dados, sendo as bases de dados, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva do SAMAE.

k) Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada, neste particular, como única empregadora.

l) Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos no âmbito da execução contratual.

m) Executar o objeto do certame em estrita observância aos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com funcionalidades nativas de controle de consentimento, rastreamento de logs de acesso a dados pessoais sensíveis e mecanismos de anonimização, conforme diretrizes da LGPD.

n) Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança do SAAME.

o) Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, obedecendo obrigatoriamente às normas técnicas vigentes no país, responsabilizando-se perante o SAMAE, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção do SAMAE e sem qualquer ônus para esta.

p) Comunicar o SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha a interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.

q) Realizar, preferencialmente após o horário de expediente, as atualizações do sistema.

r) Ao término do contrato ou em caso de rescisão contratual, permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

7.2. São obrigações da CONTRATANTE:

a) exercer a Gestão e Fiscalização da execução contratual pelos representantes indicados;

b) efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência do qual se originou;

c) notificar a CONTRATADA a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na execução contratual;

d) definir prazo à CONTRATADA para solucionar quaisquer irregularidades constatadas na execução contratual;

e) divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como providenciar a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.

CLÁUSULA OITAVA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Art. 77º do Decreto Municipal nº 137/2023 e nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2. Fica indicado para exercer a função de Fiscal Técnico o servidor Vagner Bettiol, servidor nomeado no cargo de Encarregado de Setor com as atribuições contidas no art. 79 do Decreto Municipal referido.

8.3. Para a Fiscalização Administrativa indica-se o servidor Luciano LAVINA, servidor efetivo no cargo de Coordenador com as atribuições contidas no art. 79 do Decreto Municipal.

8.4. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

8.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

8.6. A futura contratada sujeitar-se-á a fiscalização do SAMAE de Urussanga, em todos os aspectos inerentes a execução do objeto contratado.

CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

9.1. A alteração contratual, quando couber, será processada da seguinte forma:

9.1.1. Unilateralmente pela CONTRATANTE:

a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos, desde que não implique transfiguração do objeto;

b) quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei e pela previsão contida no item 9.2;

9.1.2. Em virtude de acordo entre as partes:

a) quando conveniente a substituição da garantia de execução;

b) quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade das condições constantes no TR;

c) quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

d) para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecido.

9.1.3. Se forem decorrentes de falhas de projeto, a alteração deste instrumento ensejará apuração de responsabilidade do responsável técnico e adoção das providências necessárias para o ressarcimento dos danos causados à CONTRATANTE.

9.1.4. Será aplicado o disposto na alínea “d” do Item 9.1.2. às contratações de obras e serviços de engenharia, quando a execução for obstada pelo atraso na conclusão de procedimentos de desapropriação, desocupação, servidão administrativa ou licenciamento ambiental, por circunstâncias alheias ao contratado.

9.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, para obras, serviços ou compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite de acréscimos será de até 50% (cinquenta por cento).

9.3. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

9.4. Os registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

I - variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos neste contrato;

II - atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas neste contrato;

III - alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;

IV - empenho de dotações orçamentárias.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1. O contrato se extingue naturalmente pela execução integral do objeto ou pelo transcurso do prazo nele estipulado, neste caso independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes quando não se tratar de contrato por escopo.

10.2. O contrato pode ser extinto pela CONTRATANTE, de forma unilateral ou consensual, de forma escrita e fundamentada pela Autoridade Competente e reduzidas a termo no processo, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas ou do transcurso do prazo nele fixado, por quaisquer dos seguintes motivos:

I - não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias, referenciais ou cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

II - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

III - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

IV - decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

V - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

VI - atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

VII - atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;

VIII - razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

IX - não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

10.3. O contrato pode ser extinto pela CONTRATADA, de forma escrita e fundamentada, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas ou do transcurso do prazo nele fixado, por quaisquer dos seguintes motivos:

I - supressão, por parte da CONTRATANTE, de obras, serviços ou compras que acarrete modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no item 9.2 deste contrato;

II - suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 3 (três) meses;

III - repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações;

IV - atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela CONTRATANTE por despesas de obras, serviços ou fornecimentos;

V - não liberação pela CONTRATANTE, nos prazos contratuais, de área, local ou objeto, para execução de obra, serviço ou fornecimento, e de fontes de materiais naturais especificadas no projeto, inclusive devido a atraso ou descumprimento das obrigações atribuídas pelo contrato à CONTRATANTE relacionadas a desapropriação, a desocupação de áreas públicas ou a licenciamento ambiental.

10.3.1. Poderá não ser admitida, pela CONTRATANTE, a extinção do contrato no caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que a CONTRATADA tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído.

10.4. Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, à CONTRATANTE são assegurados os direitos e prerrogativas constantes no art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. A CONTRATADA será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

I - quando der causa à inexecução parcial do contrato;

II - quando der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - quando der causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;

VII - apresentar declaração ou documentação falsa ou prestar declaração falsa durante o processo de contratação ou na execução do contrato;

VIII - fraudar a licitação, dispensa ou inexigibilidade, ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

IX - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

X – concorrer para a prática de atos de nepotismo;

XI - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

11.2. À CONTRATADA serão aplicadas as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.3. Eventual ato normativo municipal promulgado durante a vigência do contrato, cujo objeto seja a regulamentação da apuração de infrações, dosimetria e aplicação de sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, ser-lhe-á imediatamente aplicado.

11.4. A imposição de multa observará a metodologia de cálculo seguinte: (1) moratória de 0,33% (zero, trinta e três por cento) por dia de atraso, na entrega do objeto, calculado sobre o valor correspondente ao item contratado, até o limite de 9,9%; (2) moratória de 10% em caso da não entrega do objeto ou rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA, calculado sobre o valor correspondente ao item contratado; (3) moratória de até 20% (vinte por cento), calculado sobre o valor correspondente ao item contratado, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

12.1. Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

12.2. O termo “INFORMAÇÃO” abrange qualquer modo de apresentação ou observação, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou por intermédio de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato.

12.3. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CONTRATANTE, referido no contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos ou liberação de forma tácita.

12.4. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços contratados.

12.5. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo e segurança das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir o sigilo e segurança de toda e qualquer informação a que tiver acesso e armazenar em função da prestação dos serviços.

12.6. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas, que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. As partes reconhecem, na sua integralidade, a vinculação deste contrato aos ditames da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, portanto, seu dever de conhecimento, observância e manutenção das boas práticas administrativas.

13.2. A CONTRATADA cumprirá, a todo momento, as leis de proteção de dados pessoais, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação de tais regras.

13.3. A CONTRATADA somente poderá tratar dados pessoais dos usuários dos serviços contratados, nos limites e fins exclusivos do cumprimento de suas obrigações com base no presente contrato e jamais para outro propósito.

13.4. A CONTRATADA se certificará que seus empregados, representantes e prepostos, agirão de acordo com o presente contrato e com as leis de proteção de dados e eventuais instruções transmitidas pela CONTRATANTE sobre a presente cláusula, bem como se certificará que as pessoas autorizadas a tratar os dados dos servidores, usuários de sistemas e contribuintes da CONTRATANTE, assumam compromisso de confidencialidade ou estejam sujeitas a obrigações legais de confidencialidade.

13.5. Se o titular dos dados, autoridade de proteção de dados, ou terceiro solicitarem informações da CONTRATADA, relativas ao tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE, não podendo, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, ou de qualquer forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais dos bancos de dados da CONTRATANTE, que detenha por força do presente contrato.

13.6. A CONTRATADA prontamente prestará assistência à CONTRATANTE no sentido de assegurar o cumprimento da obrigação de responder às solicitações dos titulares de dados, incluindo pedidos de acesso, retificação, bloqueio, restrição, apagamento, portabilidade de dados, ou o exercício de quaisquer outros direitos dos titulares de dados com base nas Leis aplicáveis à Proteção de Dados, não devendo realizar pagamentos de acesso que impliquem inviabilidade de controle e dimensionamento de uso dos serviços contratados.

13.7. A CONTRATADA prestará assistência à CONTRATANTE no cumprimento de suas outras obrigações de acordo com as leis de proteção de dados nos casos em que estiver implícita a assistência da CONTRATADA e/ou nos casos em que for necessária a assistência da CONTRATADA para que a CONTRATANTE cumpra as suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violação de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridade de proteção de dados.

13.8. Na hipótese de ocorrência de violação de dados pessoais a partir das bases sob guarda da CONTRATADA, esta informará à CONTRATANTE, por escrito, acerca de tal violação, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação, incluindo nas informações: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, descrevendo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registro de dados implicados;(ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação de dados pessoais e para mitigar os possíveis efeitos adversos.

13.9. Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato, inclusive para fins de elaboração de relatórios de impacto de proteção e riscos de uso de dados pessoais.

13.10. A CONTRATADA indenizará a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custos e despesas, incluindo, mas não se limitando, os honorários advocatícios, multas, e penalidades, ou custos investigativos relativos a demandas administrativas ou judiciais propostas contra a CONTRATANTE, por conta de violação de proteção a dados pessoais ocorrido durante a vigência do presente contrato em razão do não-cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na legislação aplicável à proteção de dados, quais sejam: todas as leis, normas e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PREVENÇÃO E DO COMBATE À CORRUPÇÃO

14.1. As partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores: a) declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis Federais nºs 8.429/1992 e 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis; b) comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados na alínea anterior e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados; c) comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Município qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do presente contrato; d) declaram que têm ciência que os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que também sejam tipificados como atos lesivos pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados pela Controladoria-Geral do Município de Urussanga.

14.2. Na execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ANTINEPOTISMO

15.1. Durante a vigência do contrato, é vedada à CONTRATADA a nomeação ou qualquer outra forma de pactuação para contratação de pessoas que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, extensivo ao Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais ou Diretor da Autarquia, Fundações e Gestores dos Fundos instituídos e mantidos pelo Poder Público Municipal, Procurador-Geral do Município ou Procurador-Chefe e do Agente Responsável pelo Controle Interno.

15.2. A vedação de que trata o item 15.1. é extensiva aos casos em que houver permissão de subcontratação de pessoa física ou jurídica.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Urussanga, Santa Catarina, com renúncia expressa de qualquer outro, para serem dirimidas questões originárias da execução do presente contrato. E, por assim estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento de contrato, parte integrante do Processo Administrativo Licitatório nº _____/_____e Processo Administrativo Digital nº ____/_____.

Urussanga(SC) ….. de …… de 2026.

SAMAE URUSSANGA Contratada